

请拿回这些属于你的权利

——带你了解汽车三包那些事儿

□ 河北法制报记者 张世杰
通讯员 高士伟

家用汽车的三包问题,始终是汽车销售市场的热点问题。汽车三包规定你了解多少?汽车保养解绑,汽车重大问题7日内可退换货,三包内汽车维修第6日起提供备用车……汽车三包给消费者的这些权利,请不要忽视。

新车遇到这种问题,是退是换消费者说了算

买车也算得上是一件不小的事情,一番精挑细选后把车买到手,结果还没开多久发现车子有问题,这样的遭遇让消费者很是郁闷。

2021年3月22日,石家庄市民武先生花费120万元购买了一辆家用汽车,行驶30天后出现转向助力失效,遂找到4S店要求退车,但4S店答应只能给其维修。无奈之下,武先生请求市场监管部门协助处理。石家庄市长安区市场监管局接到投诉后,经查看武先生提供的购车发票等信息,发现至故障发生时为购车后的第36天,行驶公里1200公里。经4S店技术人员判定,武先生所购车辆的确是转向助力失效,其售后经理称,他们可以免费修复。

执法人员向销售者讲解了原国家质量监督检验检疫总局公布的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》的相关内容,依据该规定第二十条第二款,武先生可以选择免费更换或退货。执法人员要求4S店严格履行《家用汽车产品修理更换退货责任规定》。最终,4S店免费为武先生更换了一辆新车。

今年1月1日起正式施行的新修订的《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第二十三条规定:家用汽车产品自三包有效期自起算之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),因质量问题出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂、燃油泄漏或者动力蓄电池起火的,消费者可以凭购车发票、三包凭证选择更换家用汽车产品或者退货。销售者应当免费更换或者退货。

修车期间提供备用车或者给交通费补偿,这个有规定

新买汽车出故障,维修过程又遥遥无期,消费者的出行遇到了难题。家用汽车的三包规定中明确,应当为消费者提供备用车或者给予合理交通费用补偿。

2020年6月,一位车主在某品牌4S店购买家用汽车一辆。2021年4月30日,该车辆发动机出现故障,在4S店更换总成,6天后发动机再次出现凸轮轴故障,再次维修。车主要求4S店提供代步车或交通补贴,并更换新车。4S店工作人员对以上要求均予回绝。双方协商未果,车主遂向市场监管部门投诉。

经市场监管部门调查了解,该车未达到更换新车的标准,但符合免费维修条件。因车辆维修时间过长,4S店应当给车主提供备用车,或者给予合理的交通费用补偿。针对该4S店未按规定承担三包责任的行为,市场监管部门按照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第四十一条规定,对其下达了责令整改通知书。最终,4S店对发动机进行了维修,并向车主一次性支付交通费用补偿4000元整,并赠送机油机滤保养(含工时费)4次以及发动机延保1年。

新修订的《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第二十一条规定:家用汽车产品在保修期内因质量问题单次修理时间超过5日(包括等待修理零部件时间)的,修理者应当自第6日起为消费者提供备用车,或者向消费者支付合理的交通费用补偿。经营者与消费者另有约定的,按照约定的方式予以补偿。

不在4S店保养,不给三包?如此“甩锅”行不通

“喜提爱车”本来是一件高兴的事,可车刚买一年多就出现了发动机故障。去4S店维修,却被告知不能三包,原因是没有在4S店保养!面对这样的遭遇,消费者该怎么办?

2021年9月,秦皇岛市海港区市场监督管理局燕港分局接到消费者胡先生投诉。胡先生称,2020年5月在某4S店购买了一辆家用汽车。2021年9月,该车在高速公路正常行驶时发动机出现异响并熄火。就此情况,胡先生找到4S店协商免费维修时却遭到拒绝。4S店给出的理由是:汽车行驶2万公里后没有在4S店按规定保养。

胡先生向市场监管部门寻求帮助。市场监管人员调查了解后,向4S店讲解了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》的相关规定,释明车主可以在4S店之外保养。经调解,车主提供了有资质的维修保养单位的保养记录,4S店最终为其免费更换了汽



图为一名车主正在检查车辆故障。河北法制报记者 李胜男 摄

车发动机。

汽车三包与车辆保养本来是两件事,但一些4S店却将其捆绑在一起。对此,新修订的《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第三十二条第二款规定:经营者不得限制消费者自主选择对家用汽车产品维护、保养的企业,并将其作为拒绝承担三包责任的理由。

在保二手车出故障,三包照样适用

消费者购物越来越理智,不少消费者将目光投放到了性价比更高的二手车身上。二手车,尤其是“准新车”颇受关注。那么,二手车出现故障,三包还好使吗?

2020年11月10日,消费者张先生从沧州的王先生处购买了家用轿车一辆。2021年5月,该车在正常使用中出现多功能方向盘按键失灵情况,多次修复未果,厂家表示无法解决,张先生要求退车。4S店联系厂家后表示可以退车,但由于是二手车,厂家要求按市场二手车评估价格退车。张先生向市场监管部门投诉。

接到投诉后,沧州市市场监管局工作人员第一时间向张先生核实具体情况,同时赶赴4S店,调取了这台车的销售档案及相关记录。工作人员查明情况后,向4S店释明了相关法律规定:汽车厂家的内部规定不能与国家的法律法规相抵触,《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第三十条规定:三包责任不因家用汽车产品所有权的转移而改变。最终,4S店同意退车,按照三包规定扣除使用补偿费用后,向张先生

支付退车款14万元。

新车交付前发现存在故障,消费者可拒收

买新车本是一件高兴事,但如果新车还没交付便出现故障,这样的遭遇又怎么能让人高兴得起来呢?这种情况属于三包的范围吗?消费者能退钱吗?

消费者武先生于2021年6月在某汽车4S店购买汽车一辆,但汽车在没有交付的情况下,出现故障灯闪烁(有故障码)的情况。该客户拒绝收车,并与4S店协商退款,但4S店一直未予解决。无奈情况下,该客户投诉到了市场监管部门。

衡水市市场监督管理局桃城区分局接到投诉后,深入了解情况,向4S店耐心讲解了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》相关规定。尽管该车辆拥有《车辆合格证》,但在交付前出现故障码也是不争的事实,依据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第十二条,消费者有权拒绝接收车辆。在市场监管人员的调解下,双方最终达成共识,由4S店为消费者更换了其他类型车辆。

已支付车款,但尚未交付车辆,此时发现车辆存在问题,该如何处理?关键就看这个“交付”。2022年1月1日,新修订的《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第十三条规定:销售者应当向消费者交付合格的家用汽车产品。同时,该规定第十八条第二款规定:只有在车辆交付后,消费者享有的三包期限才开始计算;未能交付的,车辆依然属于销售者,根本不存在三包问题。

兴隆法院数次异地执行 为五名当事人执回被拖欠七年工资

河北法制报讯 (齐迎男)“咱们执行局的杜松泰、侯志勇等几位法官,让我们深深感受到了法律的威严和温度……”3月7日,兴隆县人民法院执行局收到一封感谢信,写信人真诚地表达了对执行干警细致办案、务实工作的感激之情。

写信的是一起劳务合同纠纷执行案件的申请人周某某。2015年,被执行人雇周某某等5人实施道路硬化工程,后拖欠5人共计1万余元工资未给付。多次索要未果,2021年,周某某等5人向兴隆法院提起诉讼。兴隆法院经审理判决被执行人给付周某某等5人工资1.15万元。

2021年9月,案件进入执行程序。因涉及农民工工资,兴隆法院执行局高度重视,依法向被执行人送达执行通知书、报告财产令等相关法律文书,但被执行人依旧没有还款意向且不知所踪。为破解该案件执行僵局,杜松泰、侯志勇、张爽三名执行干警多次驱车前往被执行人所在的唐山市,进行现场调查、查找线索,但一直未找到被执行人。

2022年1月,临近春节,执行干警再次前往唐山市。功夫不负有心人,干警找到了被执行人,对其进行法律释明,并告知不履行生效法律文书确定义务的法律后果。在执行威慑下,被执行人一次性给付了1.15万元的执行款。1月27日,5名申请执行人拿到了拖欠近7年的工资。

涉罪少年在考察帮教期间,从事某手机APP推广工作。曲周县检察院特邀公安局反诈中心民警进行专业讲解——

让涉罪少年走好考察期的每一步

河北法制报讯 (李光)“我一定好好表现,不会让检察官和老师失望的!”坚定有力的话语,满怀真诚的眼神,让在座的检察官和社工都对他充满期望和信心。

说这句话的是一名被帮教少年,名叫小常(化名)。他在一起故意伤害案中,为了哥们义气一时冲动,将人打伤。考虑到其属于未成年人,且系初犯、偶犯,事后能积极争取被害人谅解,曲

周县人民检察院决定对其作出附条件不起诉处理,并联合邯郸市社工组织对他进行考察帮教。

在帮教期间,检察官发现小常最近在从事某手机APP推广工作,通过拉新用户注册获取报酬。由于担心小常的行为涉嫌“帮信”犯罪,近日,检察官邀请公安局反诈中心民警来到检察院,帮助分析研究其行为的合法性。

反诈中心民警听取了小常的介绍,观看了操作流程演示,查看

了其手机软件和交易记录等,未发现违法行为。为帮助他提高警惕,民警通过讲解信息网络犯罪活动的案例,教导小常如何判断推广行为是否违法,告诫他一定要知法、懂法、守法。

检察官对小常在帮教期间的表现给予肯定,对他通过自己的劳动帮助家庭减轻负担的做法表示赞扬,同时提醒他今后一定要遵纪守法,努力工作,回报社会。

用消字号产品为消费者进行疤痕修复治疗 养生馆涉欺诈被判退一赔三

邯郸市肥乡区的家中驱车赶到临漳某养生馆。经过事前了解和当面沟通,在某养生馆承诺两个月保证治好的前提下,李某父母支付了治疗费用,后因为治疗效果不明显,治疗时间延长到半年、一年,终无治疗效果。

一年多来,李某父母为治疗来回往返肥乡、临漳五十余次,治疗未达到事前约定的效果,要求某养生馆退还全额治疗费用。某养生馆拒不退还,想给付一套化妆品解决此事。李某父母认为,某养生馆涉嫌超越经营范围、虚假宣传、欺诈营销,向法院提起诉讼,要求某养生馆退一赔三。

承办法官经审理认为,李某父母作为消费者,为对儿子疤痕进行修复,向被告某养生馆支付了费用。被告某养生馆作为经营者,使用某品牌抑菌液对李某的疤痕进行了修复,双方之间成立了服务合同关系。诉讼的焦点为,被告某养生馆提供的服务是否有欺诈行为。

法院经审理查明,被告某养生馆在服务中对李某使用的疤痕修复抑菌液是消字号产品。消字号,是经地方卫生部门审核批准的卫生批号,属于卫生消毒用品范畴,检测指标主要为杀菌作用,仅具消毒功能,不具备治疗效果。被告某养生馆作为经营者,对消字号产品做有疗效的宣传,系虚假宣传;服务过程

加强农资产品监管 严打制售假劣农资行为 石家庄开展农资打假“春雷”行动

河北法制报讯 (记者 张世杰)为进一步规范农资市场秩序,加强农资产品监管,严厉打击制售假劣农资违法行为,确保春耕备耕顺利开展,3月5日至6月10日,石家庄市农业综合行政执法支队在全市开展农资打假“春雷”行动。

此次行动聚焦种子、农药、肥料、兽药、饲料和饲料添加剂、种畜禽、农机具等农资产销领域,结合农时季节,将种子和农药作为这次打假行动的重中之重,强化种业知识

产权保护,严厉打击套牌侵权等违法行为。行动分实施动员、自查和督查、全面总结三个步骤,市、县两级同步进行。

石家庄市农业综合行政执法支队将通过加大案件查处力度,提升执法效能,对相关违法行为予以严厉打击;积极加强法治宣传,增强执法相对人守法意识,营造良好营商环境;积极完善投诉举报受理相关制度,调动社会监督的积极性,营造全社会关心和支持农资打假工作的良好氛围。

青县人民法院法官进社区 服务基层矛盾化解

河北法制报讯 (王丹)3月7日,青县人民法院部分法官走进某社区,开展了主题为“基层矛盾化解有我”的普法宣传活动。

为提高物业及广大居民的法律意识,法官与物业公司人员召开座谈会,以案释法,深入浅出地讲解了民法典中物业公司服务居民的相关法律条款以及群众在社区生活中应注意的法律盲区等,用百姓听得懂、好理解的方式进行普法。法官们还在社区设

立宣传点,以悬挂条幅、摆放宣传展板等方式,宣传关于社区权益保护及妇女权益保护方面的法律。此次活动,法官干警累计发放宣传册、宣传单等500余份,现场讲解、解答法律问题若干人次。

法官进社区开展普法活动,是青县人民法院贯彻落实矛盾纠纷解决在萌芽状态、化解在基层的重要举措。此次活动涉及青县区域内9家物业公司,有效提高了社区居民法律意识。

物资采购引发诉讼 法官深入调查公正判决

河北法制报讯 (郭世杰)近日,一案件当事人委托律师给石家庄市长安区人民法院法官贾立新送来一封感谢信,感谢他办理案件担当尽责、不辞劳苦,让群众的合法权益得以有力维护。

原来,在原告某电力设备销售有限公司与被告某信息技术有限公司买卖合同纠纷一案中,双方签订了《物资采购合同》。原告称,在其支付预付款111万元后,被告未向原告交付合同项下的任何设备,后因项目原因,双方合同无法实现,原告请求解除合同并返还预付款。被告称,其已经将定制设备

运送至项目所在地,因原告拒不履行合同造成违约。

案件审理过程中,法官在严格审查双方证据的基础上,带领书记员先后多次到被告公司的两个仓库,以及相关关联的第三方公司仓库进行现场勘验,对涉案合同所备的货物生产日期、型号与合同对应情况进行一一核对检查,认定被告提供证据不能证明其已经履行合同备货任务。最终,法院判决解除双方合同,判令被告10日内退还原告预付款并支付相应利息。被告不服一审判决提起上诉,二审法院经审理维持原判。

保定徐水区法院高效化解一小额借贷纠纷

河北法制报讯 (宁凤娟)3月7日,保定市徐水区人民法院立案庭速裁团队适用小额诉讼程序,仅用不到一天时间,成功调解一起民间借贷纠纷案,受到当事人称赞。

案件立案当天,立案庭法官经阅卷宗发现,该案件的额为5000元,且双方权利义务关系明确、事实清楚,符合适用小额诉讼程序审理的法定条件,将该案立为小额诉讼案件。法官向双方当事人

人讲解小额诉讼的相关规定及便捷高效的特点,二人一致同意适用该程序。法官经了解得知,双方均认可欠款事实及数额,但被告表示自己当前确有经济困难。法官耐心调解,原告同意被告延期还款,被告制定了还款计划。调解过程中,速裁法官再次告知二人,小额诉讼实行一审终审,如果被告没有按计划还款,原告可申请强制执行,并当场向二人送达调解书。

随着互联网技术的快速发展,商家利用微信销售产品已经较为普遍,微信朋友圈中总会看到有人发送产品信息。消费者应理性看待朋友圈的广告,切勿轻信,同时要注意核实“微商”的真实姓名并收集相关证据,以便举报或维权。