

关于汽车产品质量共性问题的探讨

主讲人：翁亚军


JUNHE



目录

- 一、汽车产品质量和三包法律制度介绍
- 二、汽车产品召回制介绍
- 三、汽车产品质量纠纷和召回案例分享
- 四、法律层面降低产品质量纠纷的措施探讨

01 汽车产品质量和三包法律制度介绍

汽车产品质量和三包责任的主要法律规范

- 产品质量责任：《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《合同法》、《侵权责任法》
- 尚无专门规制汽车产品质量责任的单行规定
- 三包责任：《消费者权益保护法》、国家质检总局《家用汽车产品修理、更换、退责任规定》

《产品质量法》下生产者的义务和责任

- 生产者应当对其生产的产品质量负责
- 建立质控制度，实施质量责任规范及考核办法
- 接受产品质量监督检查，和消费者查询的义务
- 生产有质量问题产品的行政责任
- 生产者民事赔偿责任的一般原则
- 生产者民事赔偿责任免责的法定情形

《产品质量法》下销售者的义务和责任

- 进货检查义务
- 建立质控制度，实施质量责任规范及考核办法
- 接受产品质量监督检查，和消费者查询的义务
- 销售有质量问题产品的行政责任
- 销售者民事赔偿责任的原则

《消费者权益保护法》下经营者的义务和责任

- 经营者有关商品的信息披露义务，以及接受消费者询问的义务
- 经营者的质量保证义务
- 经营者对缺陷商品采取补救措施的义务，以及行政部门依职权责令采取补救措施
- 经营者就商品质量问题应承担的民事责任（包括惩罚性赔偿和精神损害赔偿）
- 经营者就商品质量问题应承担的行政责任



《汽车三包规定》简介

适用范围

- 为生活消费需要购买和使用的乘用车（非运营目的）
- 企业、事业单位、政府机关为生产、公务等购买的汽车产品的三包责任不属于《汽车三包规定》的调整范围

责任主体

- 由销售者依法承担（事后可向实际责任主体进行追偿）
- 经营者之间可以约定三包责任的承担

监管部门

- 国家质检总局负责《汽车三包规定》实施的协调指导监督管理
- 地方各级质检部门负责本行政区域内实施的协调指导和监督管理

《汽车三包规定》下相关主体的主要义务

生产者

- 出产检验
- 备案三包凭证等相关信息
- 汽车产品具备随车文件，随车文件应符合相关国家标准及《汽车三包规定》的相关要求

销售者

- 进货检查
- 交付合格产品及发票；交付随车工具、备件；当面查验汽车外观、内饰；明示并交付随车文件；明示三包条款；明示修理者的相关信息；（进口车）交付海关货物进口证明和出入境检验检疫的进口机动车辆检验证明等

修理者

- 建立并执行修理记录存档制度
- 保持零部件的合理储备
- 零部件质量不低于生产装配线上的产品

三包责任 —— 包修

- 包修期限
- 消费者凭三包凭证由修理者免费修理
- 为消费者提供备用车，或者给予合理的交通费用补偿

三包责任 —— 包换、包退

- 三包有效期限
- 消费者凭三包凭证、购车发票等由销售者更换、退货。
- 汽车零件的包换：
 - (1) 发动机、变速器的主要零件
 - (2) 易损耗零部件

三包责任 —— 包换、包退

➤ 汽车整车的包换、包退：

期间	更换	退货	消费者补偿义务
60日内或3000公里内（以先到者为准）	转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏，消费者可选择免费更换或退货		不适用
三包有效期内	修理时间累计超过35天或者因同一产品质量问题修理超过5次，可更换	不可退货	适用（补偿计算方式见以下文）
	可选择更换或退货的情形： <ul style="list-style-type: none"> 因严重安全性能故障 累积2次修理，仍未排除或出现新的严重安全性能故障 发动机、变速器累积更换2次或发动机、变速器的同一主要零件因质量问题，累计更换2次后仍不能正常使用的 转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一主要零部件因其质量问题，累计更换2次后，仍不能正常使用的（主要零部件在三包凭证上明示，其种类范围应当符合国家相关标准或规定） 		适用 补偿计算方式： $[(车价款(元) \times 行驶里程(km)) / 1000] \times n$ 使用补偿系数n由生产者根据汽车产品使用时间、使用状况等因素在0.5%至0.8%之间确定，并在三包凭证中明示。

三包责任 —— 包换、包退

➤ 严重安全性能故障的判定：

(1) 《家用汽车产品严重安全性能故障判断指南》(2013年第一版)

(2) 判断三原则

(3) 严重安全性能故障的七种主要模式

三包责任 —— 包换、包退

- 更换车型的要求
- 更换、退货的时间要求
- 故意拖延或者无正当理由拒绝退还要求的认定
- 更换后汽车产品的包修期和三包有效期的重新计算

三包责任 —— 责任免除

易损部件超出质保期

已书面告知的瑕疵

用于营运目的

自行改装、调整、拆卸造成损坏

自行处置不当造成损坏

未按照使用说明书使用或维护而造成损坏

不可抗力造成损坏

无有效发票、三包凭证



《汽车三包规定》下的争议处理





《汽车三包规定》下的罚则

- 《缺陷汽车产品召回管理条例》
- 《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》
- 《国家质检总局关于贯彻实施〈缺陷汽车产品召回管理条例〉若干问题的意见》

02 汽车产品召回制度介绍

关于须召回汽车产品缺陷的定义

- “缺陷”在《召回条例》下的特殊定义
- 区别于《产品质量法》、《消费者权益保护法》中的“缺陷”

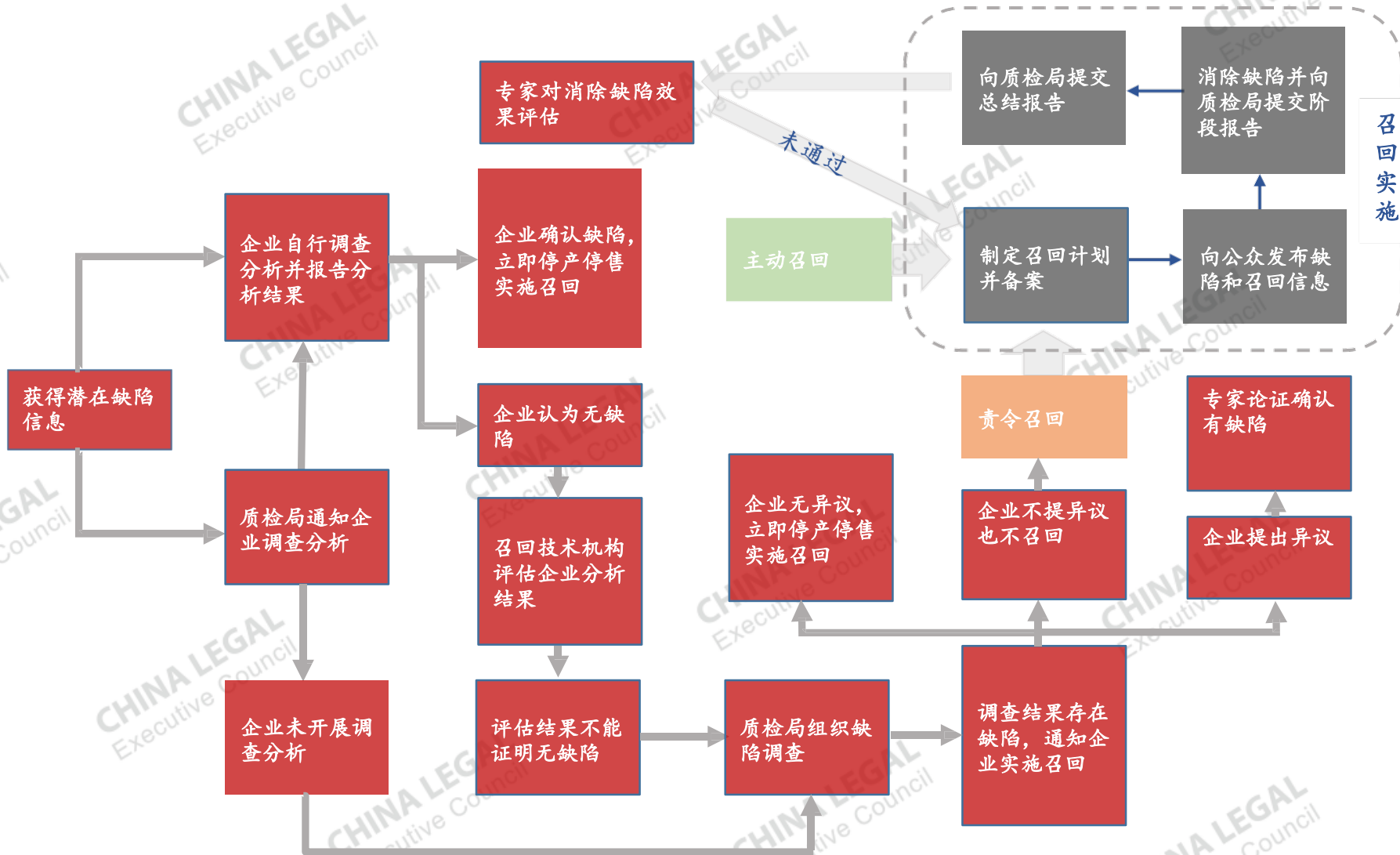
缺陷汽车产品召回中生产者的义务和责任

- 生产者是首要责任主体
- 生产者的定义
- 质检部门有权责令召回
- 生产者在召回中的主要义务
- 生产者违反召回条例及实施办法的行政责任
- 召回不免除民事、刑事等其他责任

缺陷汽车产品召回中其他经营者的义务和责任

- 其他经营者的范围
- 召回中其他经营者的主要义务
- 零部件生产者在召回中的义务
- 其他经营者和零部件生产者违反召回条例及实施办法的行政责任
- 召回不免除民事、刑事等其他责任

缺陷汽车产品召回大致流程



03 汽车产品质量纠纷和召回案例分享

汽车产品质量纠纷 —— 汽车轮胎爆裂案

整车生产企业承担首要责任

未对进货轮胎进行验收检查

法院认为根据《侵权责任法》43条，应以生产者在前销售者在后的顺序确定生产者作为先行赔偿的主体

销售者在进货时疏于检查验收，依据《产品质量法》33条、《侵权责任法》第42条应承担连带赔偿责任

零部件供应商的责任

轮胎供应商对轮胎和车轮的进货疏于检查验收，亦应承担

轮胎供应商与整车企业对产品责任未进行明确约定，亦应承担不利后果

轮胎供应商亦承担连带赔偿责任

惩罚性赔偿和精神损害赔偿

原告主张惩罚性和精神损害赔偿

整车生产企业主观上无销售缺陷产品的恶意，惩罚性赔偿未获支持

产品缺陷导致的严重后果给原告方带来长久的精神损害，法院酌情确定由生产企业给付精神损害赔偿金

汽车产品质量纠纷 —— 汽车轮胎爆裂案

某品牌汽车 气囊

气囊气体发生器异常破裂

质检局启动缺陷调查

部分企业备案了召回计划，并发布召回信息；
涉及车辆众多

剩余部分企业仍未制定和备案召回计划，质检总局将继续敦促其采取措施

某外资品牌 汽车

变速器软件不匹配导致故障灯亮，并出现换挡性能下降等问题

进口企业主动召回

消除缺陷的主要措施：

- 免费检测并升级；
- 免费更换变速器
- 保修期延长至7年或者24万公里

某外资及合资品牌汽车

变速器存在安全隐患

涉及车辆多且被媒体多次曝光；

消除缺陷的主要措施：

- 免费更换变速箱机电单元，并免费升级软件；
- 质保期从两年6万公里延长到4年15万公里

04 法律层面降低产品质量纠纷的措施探讨

法律层面降低产品质量纠纷的措施探讨

- 在采购或销售合同中明确约定验收检查的流程和产品质量责任的承担
- 及时完整地保留交付验收的相关记录和书面确认，完善零部件追踪管理，
- 建立健全采购、生产过程中的产品质量管控以及售后产品质量的跟踪反馈体系
- 积极配合质检等主管部门对于潜在汽车产品缺陷的调查
- 对潜在的缺陷产品召回应积极主动应对和沟通

THANK YOU !

