|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **가정용 자동차 제품 수리, 교환, 반품** **책임규정**국가질량감독검험검역총국 령 제150호《가정용 자동차 제품 수리, 교환, 반품 책임규정》은 2012년 6월27일 국가질량감독검험검역총국 국무회의에서 심의 통과하였음을 공포하며, 2013년 10월 1일부터 시행한다. 국장 2012년12월29일 **제1장 총 칙****제1조** 가정용 자동차제품 소비자의 합법적인 권익 보호를 위한 가정용 자동차제품 수리, 교환, 반품(이하 ‘‘3개 책임’’) 의 명확한 책임을 관련 법률 법규에 근거하여 제정한다. **제 2조** 중화인민공화국 경내에서 생산, 판매되는 가정용 자동차제품의 ‘3개 책임’에는 본 규정을 적용한다. **제 3조** 본 규정은 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’의 기본적인 요구사항이다. 소비자의 합법적인 권익 보호를 위해 가정용 자동차제품 경영자가 본 규정의 ‘3개 책임’ 의무를 엄격히 이행하도록 격려한다. 책임 의무가 결정되면, 반드시 법에 의거하여 실행해야 한다. **제4조** 본 규정에서 명시하는 ‘3개 책임’은 판매자가 법에 의거하여 부담해야 한다. 판매자가 규정에 따라 ‘3개 책임’을 이행한 후, 판매자의 책임이 아닌 생산자의 책임 또는 기타 경영자의 책임에 속하는 경우, 판매자는 생산자 및 기타경영자에게 배상을 요구할 권리가 있다. 가정용 자동차제품 경영자 간에는 ‘3개 책임’ 이행의 약정계약서 체결이 가능하다. 그러나 소비자의 합법적인 권익을 침해해서는 안되며, 본 규정에서 명시한 ‘3개 책임’ 및 품질 의무를 면할 수 없다. **제5조** 가정용 자동차제품 소비자, 경영자의 권리 행사, 의무 이행, 책임이행은 성실·신용 원칙을 따라야 하며, 악의적으로 속여서는 안 된다. 가정용 자동차제품 경영자는 고의적으로 지체하거나 정당한 이유 없이 소비자가 제기한 본 규정 ‘3개 책임’에 부합한 요구사항을 거절해서는 안 된다. **제6조** 국가질량감독검험검역총국 (이하 ‘국가질검총국’)은 본 규정에서 실시하는 지도 및 감독 관리를 책임진다. 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 정보 공개 제도를 수립하고 법에 따라 관련 기구에 위탁하여 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 정보 시스템을 구축할 수 있으며, 관련 정보관리 등의 작업을 진행한다. 지방 각급 질량기술 감독부문은 본 행정구역 내 본 규정이 실시하는 지도 및 감독 관리를 진행한다. **제7조** 각 관련 부문, 기구 및 그 직원이 직무를 수행하는 과정에서 알게 된 상업 비밀 및 개인 정보는 법에 따라 비밀을 유지해야 한다. **제2장 생산자 의무****제8조** 생산자는 출하검사 제도를 엄격하게 실시해야 한다. 검사에 합격하지 못한 가정용 자동차 제품을 출하 판매해서는 안 된다. **제9조** 생산자는 반드시 국가질량감독검험검역총국에 생산자 기본정보, 차종정보, 약정판매 및 수리망 데이터, 제품사용설명서, ‘3개 책임’ 증서, 유지보수안내서, ‘3개 책임’ 분쟁처리 및 반품차 정보 등 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 관련 정보를 등록하고, 정보가 변경되면 즉시 갱신등록 해야 한다. **제10조** 가정용 자동차제품은 중문의 제품 합격증 또는 관련 증명서 및 제품 사용 설명서, ‘3개 책임’ 증서, 유지보수안내서 등의 차량 문서를 가지고 있어야 한다. 제품사용설명서는 소비품 사용설명서 등 국가표준규정 요구에 부합해야 한다. 가정용 자동차제품이 지닌 사용성능, 안전성능은 관련 표준규정에 명시하지 않고, 제품사용설명서에 성능 지표, 작업조건, 작업환경 등을 명시해야 한다. ‘3개 책임’ 증서는 이하의 내용을 포함해야 한다. 제품 브랜드, 모델, 차량사양, 차량 식별 번호(VIN), 생산일자; 생산자 명칭, 주소, 우편번호, 고객서비스 전화; 판매자 명칭, 주소, 우편번호, 전화 등 판매망 데이터, 판매일자; 수리자 명칭, 주소, 우편번호, 전화 등 수리망 데이터 또는 관련 조회 방식; 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 조항, 수리보증기한과 ‘3개 책임’ 유효기한 및 규정에 따라 명시된 기타 내용.유지보수안내서는 표준격식에 실용적인 내용이어야 한다. 공구, 예비부품 등의 물품을 제공한 차량은 반드시 차량 물품 목록에 기재해야 한다. **제3장 판매자 의무****제11조** 판매자는 입하검사검수 제도를 수립 및 실시하고, 가정용 자동차제품 합격증 등 관련 증서와 기타 표시를 확인해야 한다. **제12조** 판매자의 가정용 자동차제품 판매는 반드시 아래에 열거한 요구에 부합해야 한다.1. 소비자에게 품질검사에 합격한 가정용 자동차제품 및 영수증을 지불한다.
2. 차량물품 목록 등의 차량 문서에 따라 소비자에게 차량 도구, 예비부품 등의 물품을 제공한다.
3. 가정용 자동차제품 외관, 내부장식 등 현장에서 진행 가능한 품질검사를 실시한다.
4. 제품사용설명서, ‘3개 책임’ 증서, 유지보수안내서 등 차량 문서를 제공한다.
5. 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 조항, 수리보증기한과 ‘3개 책임’ 유효기한을 명시한다.
6. 생산자는 약정한 수리자명칭, 주소와 연락처 등 수리망 데이터를 명시한다. 소비자가 상술한 수리망에서 자주적으로 수리자를 선택하는 것을 제한할 수 없다.
7. ‘3개 책임’ 증서에는 관련 판매 정보를 기입한다.
8. 소비자는 안전주의사항을 읽어보고 제품사용설명서의 요구사항에 따라 사용 및 유지보수를 실시해야 한다.
9. 수입한 가정용 자동차제품에 대해 판매자는 세관에서 발급한 수입화물증서와 출입국 검증검역기구에서 발급한 수입차량검증증서 등의 자료를 명시해야 한다.

**제4장 수리자 의무** **제13조** 수리자는 수리기록 보존 제도를 수립 및 실시한다. 서면 수리기록은 똑같이 2부를 작성하여 1부는 보관하고, 1부는 소비자에게 제공한다. 수리기록내용에는 수리를 맡긴 시간, 주행거리, 수리문제, 검사결과, 수리항목, 교체한 부품명과 번호, 재료비, 작업시간과 작업비용, 운송비, 예비자동차 정보 또는 교통비용보상액, 차량 교부 시간, 수리자와 소비자 서명 또는 도장 등의 정보가 포함되어야 한다. 수리기록은 소비자가 열람 또는 복사하기에 편리해야 한다. **제 14조** 수리자는 수리에 필요한 부속품의 예비품을 늘 비축해두어, 수리작업의 정상 진행을 확보하여, 부품부족으로 인해 수리시간이 지체되는 것을 방지해야 한다. **제15조** 가정용 자동차제품수리에 사용되는 부품은 생산자가 제공하거나 승인 합격된 부품을 사용해야 하며, 그 품질이 가정용 자동차제품 생산 조립라인 제품보다 낮아서는 안 된다. **제16조** 가정용 자동차제품의 수리보증기한과 ‘3개 책임’ 유효기한 내에 가정용 자동차제품의 품질문제 또는 심각한 안전성능 고장이 발생하여 안전운전 또는 운전을 할 수 없을 경우, 전화상담 수리 서비스를 제공해야 한다. 전화상담 서비스로 해결 할 수 없을 경우, 수리자는 현장수리서비스를 지원하며 합리적인 차량 운반 비용을 부담한다. **제 5장 ‘3개 책임’****제17조** 가정용 자동차제품 수리보증기한은 3년 이상 또는 주행거리 60,000km 이상이어야 한다. 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 유효기한은 2년 이상 또는 주행거리 50,000km가 되어야 한다. 가정용 자동차제품 수리보증기한과 ‘3개 책임’ 유효기간은 판매자가 자동차구입 영수증을 발행한 날부터 계산한다. **제18조** 가정용 자동차제품 수리보증기한 내 가정용 자동차제품에서 품질문제가 발생할 경우, 소비자의 ‘3개 책임’ 증서에 근거하여 수리자는 무료수리를 진행해야 한다. (작업비와 재료비 포함)가정용 자동차제품은 판매자가 자동차 구입영수증을 발행한 날로부터 60일 이내 또는 주행거리 3,000km 이내에 엔진 또는 변속기의 주요 부품에 품질문제가 발생했을 시, 소비자는 엔진 또는 변속기를 무료로 교환할 수 있다. 생산자는 엔진, 변속기의 주요 부품의 종류를 ‘3개 책임’ 증서에 명시하며, 그 종류는 반드시 국가 관련 기준 또는 규정에 부합해야 하며, 구체적인 사항은 국가질검총국에서 별도 규정한다. 품질보증기한 내 가정용 자동차제품의 소모부품의 품질문제가 발생할 경우, 소비자는 소모부품을 무료로 교환할 수 있다. 생산자는 소모부품의 종류와 그 품질보증기한을 ‘3개 책임’ 증서에 명시해야 한다. 생산자가 명시한 소모부품의 종류는 반드시 국가 관련 기준 또는 규정에 부합해야 하며, 구체적인 사항은 국가질검총국에서 별도 규정한다. **제19조** 가정용 자동차제품의 수리보증기한 내 제품품질문제로 인한 수리시간(수리부품을 기다리는 시간 포함) 이 5일을 초과할 경우, 소비자는 예비 자동차를 제공하거나 합리적인 교통 비용을 보상해 주어야 한다. 수리시간은 소비자와 수리자가 수리를 확정한 시점부터 수리가 완료된 시점까지의 시간을 의미한다. 1차 수리시간은 24시간 미만이며 1일 계산한다. **제20조** 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 유효기한 내 본 규정의 교환, 반품 조건에 부합할 경우, 소비자의 ‘3개 책임’ 증서, 자동차 구입영수증 등에 근거하여 판매자는 교체, 반품해줘야 한다. 가정용 자동차제품은 판매자가 자동차 구입영수증을 발행한 날로부터 60일 이내 또는 주행거리가 3,000km 이내에 가정용 자동차제품에 시스템오류, 제어시스템 오류, 차체균열 또는 연료누출 등이 발생하여 소비자가 제품 교환 또는 반품을 원할 경우, 판매자는 무료교환 또는 반품책임을 져야 한다. 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 유효기한 내 아래에 열거한 상황 중 하나라도 포함될 경우, 소비자는 교환 또는 반품할 수 있으며, 판매자는 반드시 교환 또는 반품 책임을 져야 한다:1. 심각한 안전성능고장으로 2차 수리를 진행했지만, 안전성능고장이 여전히 해결되지 않았거나 또 다른 새로운 심각한 문제의 안전성능고장이 발생한 경우;
2. 엔진, 변속기를 2번 교체하거나 엔진, 변속기의 동일 주요 부품을 품질문제로 2번 교환한 후에도 여전히 정상적으로 사용할 수 없을 경우 엔진, 변속기와 그 주요 부품의 교환횟수는 중복계산하지 않는다.
3. 조향장치, 제어시스템, 현가시스템, 리어 / 프론트 액슬, 차체의 동일 주요 부품을 품질문제로 2번 교환 후, 여전히 정상적으로 사용할 수 없을 경우;
4. 조향장치, 제어시스템, 현가시스템, 리어/프론트 액슬, 차체의 주요 부품은 생산자에 의해 ‘3개 책임’ 증서에 명시되어야 하며, 그 종류는 국가 관련 기준 또는 규정에 부합해야 하고, 구체적인 사항은 국가질검총국에서 별도 규정한다.

**제21조** 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 유효기간 내 제품품질문제로 인해 수리 시간이 35일을 초과하거나 동일제품의 품질문제가 5회 이상 발생한 경우, 소비자의 ‘3개 책임’증서 또는 자동차 구입영수증에 근거하여 판매자는 교환 책임을 져야 한다. 다음과 같은 상황에서 사용한 시간은 전항에서 규정한 수리 시간에 포함하지 않는다:1. 차량 등록번호(VIN) 등 주문제작이 필요한 도난방지시스템, 배선 하니스 등 특수한 부품의 운송시간; 특수 부품 종류의 범위는 생산자가 ‘3개 책임’ 증서에 명시한다.
2. 출장서비스를 위해 도로에서 소비한 시간

**제22조** 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 유효기간 내 교체 조건에 부합할 경우, 판매자는 즉시 소비자에게 품질검사에 합격한 동일한 브랜드 및 모델의 가정용 자동차제품으로 교체해줘야 한다. 동일한 브랜드 및 모델의 가정용 자동차제품이 없을 경우, 판매자는 즉시 소비자에게 본래 차 사양보다 낮지 않은 가정용 자동차제품으로 교체해주어야 한다. **제23조** 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 유효기간 내 교체조건에 부합할 경우, 판매자에게 동일한 브랜드 및 모델의 가정용 자동차제품이 없고, 본래 차 사양보다 낮지 않은 가정용 자동차제품도 없을 경우, 소비자는 반품을 요청 할 수 있으며, 판매자는 반드시 반품책임을 져야 한다. **제24조** 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 유효기간 내 교체조건에 부합할 경우, 판매자는 소비자가 교체를 요청한 일로부터 15일의 영업일 이내에 소비자에게 가정용 자동차제품을 교체해 주겠다는 증서를 발급해야 한다. 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 유효기간 내 교체조건에 부합할 경우, 판매자는 소비자가 교체를 요청한 15일의 영업일 이내에 소비자에게 반품 증서를 발급해주고 영수증가격에 따라 상품대금값을 1회에 환불해야 한다. 가정용 자동차제품 교체 또는 반품은 반드시 관련 법률법규에서 규정한 차량등록 처리 등의 관련 수속에 따라야 한다. **제25조** 본 규정에서 명시한 교체 또는 반품에 따라 소비자는 가정용 자동차제품 사용으로 인해발생한 사용보상을 지불해야 하며, 판매자가 본 규정에 따라 무료로 교체하거나 반품해야 하는 경우는 제외한다. 합리적인 사용보상 비용의 계산공식은: [（자동차가격（위안）×주행거리（km））/1000]×n。사용보상계수n. 사용보상계수n은 생산자가 가정용 자동차제품 사용시간, 사용 상태 등의 요소에 근거하여 0.5% ~0.8% 사이에서 확정 후, ‘3개 책임’ 증서에 명시한다. 가정용 자동차제품 교환 또는 반품에서 발생한 세금은 국가유관규정에 따라 실행한다. **제 26조** 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 유효기간 내 소비자가 서면으로 교환, 반품을 요구할 경우, 판매자는 소비자의 서면요구를 접수한 일로부터 10일의 영업일 내에 서면으로 회답해야 한다. 기한 내에 회답을 하지 않거나 본 규정에 따라 교환, 반품을 하지 않을 경우, 의도적인 지연 또는 정당한 이유가 없는 거부라고 판단한다. **제27조** 소비자가 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 증서를 분실하였을 경우, 판매자와 생산자는 반드시 소비자 신청 접수를 받은 후 10일의 영업일 내에 재발급해줘야 한다. 소비자는 판매자와 생산자에게 ‘3개 책임’ 증서 재발급을 신청 한 후, 본 규정에 따라 상응하는 권리를 계속 향유할 수 있다. 본 규정에 따라 가정용 자동차제품 교체 후 판매자와 생산자는 소비자에게 새로운 ‘3개 책임’ 증서를 발급해야 하고, 가정용 자동차제품의 수리보증기한과 ‘3개 책임’ 유효기한은 교체일로부터 다시 계산한다. 가정용 자동차제품 수리보증기한과 ‘3개 책임’ 유효기간 내 가정용 자동차제품 소유권이전이 발생한 경우, ‘3개 책임’ 증서는 반드시 차에 따라 이전되어야 하며, ‘3개 책임’은 자동차 소유권이 이전되어도 변하지 않는다. **제28조** 경영자가 파산, 합병, 분리, 변경될 경우, 그 ‘3개 책임’은 관련 법률 법규 규정에 따라 실시한다. **제6장 ‘3개 책임’ 면제****제29조** 생산자가 명시한 품질보증기한이 지난 소모부품으로 인해 제품 품질문제가 발생한 경우, 경영자는 본 규정에서 명시한 가정용 자동차제품의 ‘3개 책임’을 지지 않아도 된다. **제30조** 가정용 자동차제품 수리보증기한과 ‘3개 책임’ 유효기간 내 아래에 열거한 상황 중 하나라도 포함될 경우, 경영자는 품질 문제와 관련해 본 규정에서 명시한 ‘3개 책임’을 지지 않아도 된다.1. 소비자가 구입한 가정용 자동차제품의 결함을 서면으로 통지한 경우
2. 가정용 자동차제품 용도가 임대 또는 기타 운영목적인 경우
3. 사용설명서에 재포장, 조작, 분해하지 말라고 명시되어 있음에도 불구하고 소비자가 스스로 재포장, 조작, 분해하여 손상된 경우
4. 제품품질문제 발생 시, 소비자가 취한 부적절한 조치로 인해 손상된 경우
5. 소비자가 사용 설명서에 따른 정확한 사용, 유지, 수리제품을 요구하지 않아 손상이 발생한 경우
6. 불가항력에 의한 손상

**제31조** 가정용 자동차제품 수리보증기한과 ‘3개 책임’ 유효기간 내 유효한 영수증과 ‘3개 책임’ 증서가 없을 경우, 경영자는 본 규정에서 명시한 ‘3개 책임’을 지지 않아도 된다.**제7장 분쟁처리****제32조** 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 분쟁이 발생한 경우, 소비자는 경영자와 협상하여 해결 할 수 있다. 법에 따라 각급 소비자권익보호조직 등 제3방 사회중개기구에 요청하여 해결할 수 있다. 법에 따라 질량기술감독부분 등 관련 행정부문에 제소하여 처리할 수 있다. 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 분쟁에 대해 양측이 협상, 중재를 통해 해결하기를 원치 않거나 협상, 중재로 합의점을 찾지 못한 경우, 합의하에 중재신청을 할 수 있고, 인민법원에도 기소할 수 있다. **제33조** 경영자는 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 문제에 대한 소비자 상담, 조회와 신고를 처리해야 한다. 경영자와 소비자는 질량기술감독부문 등 관련 행정부문, 관련기관 등이 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 분쟁을 처리하는 것에 적극적으로 협조해야 한다. **제34조** 성급이상 질량기술감독부문은 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 분쟁처리 전문가 DB를 구축하여 분쟁처리에 관한 전문기술 자문을 제공한다. 분쟁 쌍방의 동의를 거쳐, 선택된 기술 자문 인원은 분쟁중재에 참여할 수 있으며, 기술자문인원의 자문 비용은 양측이 협상하여 제공한다. 경영자와 소비자는 질량기술감독부문의 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 분쟁처리기술 자문인원 구성에 협력하여 기술자문인원을 추천하고 필요한 기술자문을 제공해야 한다. **제35조** 질량기술감독부문이 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 분쟁을 처리하고, 제품품질 제소처리는 관련 규정에 의거하여 실시한다. **제36조** 가정용 자동차제품 ‘3개 책임’ 분쟁처리는 관련 제품에 대해 검증과 감정을 진행해야 하며, 제품질량중재검험과 제품질량감정에서 관련 규정에 의거하여 실시한다.**제 8장 벌 칙****제37조** 본 규정 제9조 규정을 위반한 경우 경고조치 및 기한 내 시정토록 명령하고 1만 위안 이상, 3만 위안 이하의 벌금을 부과한다. **제38조** 본 규정 제 10조 규정을 위반하고 관련 법률법규가 규정한 위반행위를 구성한 경우 법에 따라 처벌한다. 관련 법률법규에서 규정한 위반행위를 구성하지 않은 경우, 경고조치 및 기한 내 시정토록 명령한다. 상황이 심각할 경우에는 1만 위안 이상, 3만 위안 이하의 벌금을 부과한다. **제 39조** 본 규정 제 12조 규정을 위반하고 관련법률법규에서 규정한 위반행위를 구성한 경우 법에 따라 처벌한다. 관련 법률법규에서 규정한 위반행위를 구성하지 않은 경우, 경고조치 및 기한 내 시정토록 명령한다. 상황이 심각할 경우에는 3만 위안 이하의 벌금을 부과한다. **제40조** 본 규정 제 13조, 제 14조, 제 15조 또는 제 16조 규정을 위반한 경우, 경고조치 및 기한 내 시정토록 명령한다. **제41조** 본 규정에 따라 ‘3개 책임’을 지지 않은 경우, 기한 내 시정토록 명령하고, 일반에 공개한다. **제42조** 본 규정에서 명시한 행정처벌은 현급 이상의 질량기술감독부문 등의 행정부서가 직권범위 내에서 법에 의거하여 실시하며 위법행위는 품질신용문서에 기록한다. **제 9장 부 칙****제43조** 본 규정 아래에서 열거한 용어의 정의가정용자동차제품은 소비자가 생활에서 필요에 의해 구매하고 사용한 승용차를 가리킨다. 승용차는 관련 국가 표준에서 규정한 전용 승용차 이외의 승용차를 가리킨다. 생산자는 중화인민공화국 경내에서 법에 따라 가정용 자동차제품을 생산하고 그 명의로 제품합격증을 발급한 단위를 가리킨다. 중화인민공화국 경외에서 가정용 자동차제품을 경내로 수입하여 판매한 단위는 생산자로 간주한다. 판매자는 자신의 명의로 소비자에게 직접 판매하고 가정용 자동차제품을 판매하여 대금을 받고 영수증을 발급한 단위 또는 개인을 가리킨다. 수리자는 생산자 또는 판매자와 대리수리계약을 체결하여 소비자에게 가정용 자동차제품 수리서비스를 제공하기로 약정한 단위 또는 개인을 가리킨다. 경영자는 생산자, 판매자, 판매자에게 제품을 제공한 기타 판매자와 수리자 등을 포함한다. 제품품질문제는 가정용 자동차제품이 정상적인 사용에 영향을 주거나 정상 작동되지 않는 경우, 또는 제품품질이 법규, 품질표준, 기업에서 명시한 품질상태에 부합하지 않는 품질문제를 의미한다. 심각한 안전성능 고장은 안전장치가 보호역할을 하지 못하거나 화재 등의 위험상황 등을 포함한 심각한 품질문제가 존재하여 소비자가 안전하게 가정용 자동차제품을 사용하지 못하는 것을 가리킨다. **제44조** 본 규정에 따라 교환, 반품된 가정용자동차 제품이 다시 판매되면, 반드시 검험에서 합격해야 하며 “‘3개 책임’ 교환**·**반환차” 라는 말과 함께 교환, 반품의 원인이라고 명시해야 한다. “‘3개 책임’ 교환·반환차” 의 ‘3개 책임’은 계약서 약정에 따라 실시한다. **제45조** 본 규정에서 언급한 관련 정보 시스템 및 정보공개와 관리, 생산자 정보 등록, ‘3개 책임’ 분쟁처리 기술자문 인원 데이터베이스 관리 등 구체적인 요구는 국가질량감독검험검역총국에서 별도 규정한다. **제46조** 관련 법률, 행정법규는 가정용 자동차 제품의 수리, 교환, 반품 등의 별도 규정이 있으면, 그 규정을 따른다. **제47조** 본 규정은 국가질량감독검험검역총국이 해석을 책임진다. **제48조** 본 규정은 2013년 10월 1일부터 시행된다.  |  | **家用汽车产品修理、更换、退货责任规定**国家质量监督检验检疫总局令第150号《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》已经2012年6月27日国家质量监督检验检疫总局局务会议审议通过。现予公布，自2013年10月1日起施行。 局 长 2012年12月29日**第一章 总 则****第一条** 为了保护家用汽车产品消费者的合法权益，明确家用汽车产品修理、更换、退货（以下简称三包）责任，根据有关法律法规，制定本规定。 **第二条** 在中华人民共和国境内生产、销售的家用汽车产品的三包，适用本规定。 **第三条** 本规定是家用汽车产品三包责任的基本要求。鼓励家用汽车产品经营者做出更有利于维护消费者合法权益的严于本规定的三包责任承诺；承诺一经作出，应当依法履行。 **第四条** 本规定所称三包责任由销售者依法承担。销售者依照规定承担三包责任后，属于生产者的责任或者属于其他经营者的责任的，销售者有权向生产者、其他经营者追偿。 家用汽车产品经营者之间可以订立合同约定三包责任的承担，但不得侵害消费者的合法权益，不得免除本规定所规定的三包责任和质量义务。 **第五条** 家用汽车产品消费者、经营者行使权利、履行义务或承担责任，应当遵循诚实信用原则，不得恶意欺诈。 家用汽车产品经营者不得故意拖延或者无正当理由拒绝消费者提出的符合本规定的三包责任要求。 **第六条** 国家质量监督检验检疫总局（以下简称国家质检总局）负责本规定实施的协调指导和监督管理；组织建立家用汽车产品三包信息公开制度，并可以依法委托相关机构建立家用汽车产品三包信息系统，承担有关信息管理等工作。 地方各级质量技术监督部门负责本行政区域内本规定实施的协调指导和监督管理。 **第七条** 各有关部门、机构及其工作人员对履行规定职责所知悉的商业秘密和个人信息依法负有保密义务。 **第二章 生产者义务****第八条** 生产者应当严格执行出厂检验制度；未经检验合格的家用汽车产品，不得出厂销售。 **第九条** 生产者应当向国家质检总局备案生产者基本信息、车型信息、约定的销售和修理网点资料、产品使用说明书、三包凭证、维修保养手册、三包责任争议处理和退换车信息等家用汽车产品三包有关信息，并在信息发生变化时及时更新备案。 **第十条** 家用汽车产品应当具有中文的产品合格证或相关证明以及产品使用说明书、三包凭证、维修保养手册等随车文件。 产品使用说明书应当符合消费品使用说明等国家标准规定的要求。家用汽车产品所具有的使用性能、安全性能在相关标准中没有规定的，其性能指标、工作条件、工作环境等要求应当在产品使用说明书中明示。 三包凭证应当包括以下内容：产品品牌、型号、车辆类型规格、车辆识别代号（VIN）、生产日期；生产者名称、地址、邮政编码、客服电话；销售者名称、地址、邮政编码、电话等销售网点资料、销售日期；修理者名称、地址、邮政编码、电话等修理网点资料或者相关查询方式；家用汽车产品三包条款、包修期和三包有效期以及按照规定要求应当明示的其他内容。 维修保养手册应当格式规范、内容实用。 随车提供工具、备件等物品的，应附有随车物品清单。 **第三章 销售者义务****第十一条** 销售者应当建立并执行进货检查验收制度，验明家用汽车产品合格证等相关证明和其他标识。 **第十二条** 销售者销售家用汽车产品，应当符合下列要求： （一） 向消费者交付合格的家用汽车产品以及发票； （二） 按照随车物品清单等随车文件向消费者交付随车工具、备件等物品； （三） 当面查验家用汽车产品的外观、内饰等现场可查验的质量状况； （四） 明示并交付产品使用说明书、三包凭证、维修保养手册等随车文件； （五） 明示家用汽车产品三包条款、包修期和三包有效期； （六） 明示由生产者约定的修理者名称、地址和联系电话等修理网点资料，但不得限制消费者在上述修理网点中自主选择修理者； （七） 在三包凭证上填写有关销售信息； （八） 提醒消费者阅读安全注意事项、按产品使用说明书的要求进行使用和维护保养。 对于进口家用汽车产品，销售者还应当明示并交付海关出具的货物进口证明和出入境检验检疫机构出具的进口机动车辆检验证明等资料。 **第四章 修理者义务****第十三条** 修理者应当建立并执行修理记录存档制度。书面修理记录应当一式两份，一份存档，一份提供给消费者。 修理记录内容应当包括送修时间、行驶里程、送修问题、检查结果、修理项目、更换的零部件名称和编号、材料费、工时和工时费、拖运费、提供备用车的信息或者交通费用补偿金额、交车时间、修理者和消费者签名或盖章等。 修理记录应当便于消费者查阅或复制。 **第十四条** 修理者应当保持修理所需要的零部件的合理储备，确保修理工作的正常进行，避免因缺少零部件而延误修理时间。 **第十五条** 用于家用汽车产品修理的零部件应当是生产者提供或者认可的合格零部件，且其质量不低于家用汽车产品生产装配线上的产品。 **第十六条** 在家用汽车产品包修期和三包有效期内，家用汽车产品出现产品质量问题或严重安全性能故障而不能安全行驶或者无法行驶的，应当提供电话咨询修理服务；电话咨询服务无法解决的，应当开展现场修理服务，并承担合理的车辆拖运费。 **第五章 三包责任****第十七条** 家用汽车产品包修期限不低于3年或者行驶里程60,000公里，以先到者为准；家用汽车产品三包有效期限不低于2年或者行驶里程50,000公里，以先到者为准。家用汽车产品包修期和三包有效期自销售者开具购车发票之日起计算。 **第十八条** 在家用汽车产品包修期内，家用汽车产品出现产品质量问题，消费者凭三包凭证由修理者免费修理（包括工时费和材料费）。 家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内（以先到者为准），发动机、变速器的主要零件出现产品质量问题的，消费者可以选择免费更换发动机、变速器。发动机、变速器的主要零件的种类范围由生产者明示在三包凭证上，其种类范围应当符合国家相关标准或规定，具体要求由国家质检总局另行规定。 家用汽车产品的易损耗零部件在其质量保证期内出现产品质量问题的，消费者可以选择免费更换易损耗零部件。易损耗零部件的种类范围及其质量保证期由生产者明示在三包凭证上。生产者明示的易损耗零部件的种类范围应当符合国家相关标准或规定，具体要求由国家质检总局另行规定。 **第十九条** 在家用汽车产品包修期内，因产品质量问题每次修理时间（包括等待修理备用件时间）超过5日的，应当为消费者提供备用车，或者给予合理的交通费用补偿。 修理时间自消费者与修理者确定修理之时起，至完成修理之时止。一次修理占用时间不足24小时的，以1日计。 **第二十条** 在家用汽车产品三包有效期内，符合本规定更换、退货条件的，消费者凭三包凭证、购车发票等由销售者更换、退货。 家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内（以先到者为准），家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏，消费者选择更换家用汽车产品或退货的，销售者应当负责免费更换或退货。 在家用汽车产品三包有效期内，发生下列情况之一，消费者选择更换或退货的，销售者应当负责更换或退货： （一）因严重安全性能故障累计进行了2次修理，严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障的； （二）发动机、变速器累计更换2次后，或者发动机、变速器的同一主要零件因其质量问题，累计更换2次后，仍不能正常使用的，发动机、变速器与其主要零件更换次数不重复计算； （三）转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一主要零件因其质量问题，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、车身的主要零件由生产者明示在三包凭证上，其种类范围应当符合国家相关标准或规定，具体要求由国家质检总局另行规定。 **第二十一条** 在家用汽车产品三包有效期内，因产品质量问题修理时间累计超过35日的，或者因同一产品质量问题累计修理超过5次的，消费者可以凭三包凭证、购车发票，由销售者负责更换。 下列情形所占用的时间不计入前款规定的修理时间： （一） 需要根据车辆识别代号（VIN）等定制的防盗系统、全车线束等特殊零部件的运输时间；特殊零部件的种类范围由生产者明示在三包凭证上； （二） 外出救援路途所占用的时间。 **第二十二条** 在家用汽车产品三包有效期内，符合更换条件的，销售者应当及时向消费者更换新的合格的同品牌同型号家用汽车产品；无同品牌同型号家用汽车产品更换的，销售者应当及时向消费者更换不低于原车配置的家用汽车产品。 **第二十三条** 在家用汽车产品三包有效期内，符合更换条件，销售者无同品牌同型号家用汽车产品，也无不低于原车配置的家用汽车产品向消费者更换的，消费者可以选择退货，销售者应当负责为消费者退货。 **第二十四条** 在家用汽车产品三包有效期内，符合更换条件的，销售者应当自消费者要求换货之日起15个工作日内向消费者出具更换家用汽车产品证明。在家用汽车产品三包有效期内，符合退货条件的，销售者应当自消费者要求退货之日起15个工作日内向消费者出具退车证明，并负责为消费者按发票价格一次性退清货款。家用汽车产品更换或退货的，应当按照有关法律法规规定办理车辆登记等相关手续。 **第二十五条** 按照本规定更换或者退货的，消费者应当支付因使用家用汽车产品所产生的合理使用补偿，销售者依照本规定应当免费更换、退货的除外。 合理使用补偿费用的计算公式为：[（车价款（元）×行驶里程（km））/1000]×n。使用补偿系数n由生产者根据家用汽车产品使用时间、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。 家用汽车产品更换或者退货的，发生的税费按照国家有关规定执行。 **第二十六条** 在家用汽车产品三包有效期内，消费者书面要求更换、退货的，销售者应当自收到消费者书面要求更换、退货之日起10个工作日内，作出书面答复。逾期未答复或者未按本规定负责更换、退货的，视为故意拖延或者无正当理由拒绝。 **第二十七条** 消费者遗失家用汽车产品三包凭证的，销售者、生产者应当在接到消费者申请后10个工作日内予以补办。消费者向销售者、生产者申请补办三包凭证后，可以依照本规定继续享有相应权利。 按照本规定更换家用汽车产品后，销售者、生产者应当向消费者提供新的三包凭证，家用汽车产品包修期和三包有效期自更换之日起重新计算。 在家用汽车产品包修期和三包有效期内发生家用汽车产品所有权转移的，三包凭证应当随车转移，三包责任不因汽车所有权转移而改变。 **第二十八条** 经营者破产、合并、分立、变更的，其三包责任按照有关法律法规规定执行。 **第六章 三包责任免除****第二十九条** 易损耗零部件超出生产者明示的质量保证期出现产品质量问题的，经营者可以不承担本规定所规定的家用汽车产品三包责任。 第三十条 在家用汽车产品包修期和三包有效期内，存在下列情形之一的，经营者对所涉及产品质量问题，可以不承担本规定所规定的三包责任: （一）消费者所购家用汽车产品已被书面告知存在瑕疵的； （二）家用汽车产品用于出租或者其他营运目的的； （三）使用说明书中明示不得改装、调整、拆卸，但消费者自行改装、调整、拆卸而造成损坏的； （四）发生产品质量问题，消费者自行处置不当而造成损坏的； （五）因消费者未按照使用说明书要求正确使用、维护、修理产品，而造成损坏的； （六）因不可抗力造成损坏的。 **第三十一条** 在家用汽车产品包修期和三包有效期内，无有效发票和三包凭证的，经营者可以不承担本规定所规定的三包责任。 **第七章 争议的处理****第三十二条** 家用汽车产品三包责任发生争议的，消费者可以与经营者协商解决；可以依法向各级消费者权益保护组织等第三方社会中介机构请求调解解决；可以依法向质量技术监督部门等有关行政部门申诉进行处理。 家用汽车产品三包责任争议双方不愿通过协商、调解解决或者协商、调解无法达成一致的，可以根据协议申请仲裁，也可以依法向人民法院起诉。 **第三十三条** 经营者应当妥善处理消费者对家用汽车产品三包问题的咨询、查询和投诉。 经营者和消费者应积极配合质量技术监督部门等有关行政部门、有关机构等对家用汽车产品三包责任争议的处理。 **第三十四条** 省级以上质量技术监督部门可以组织建立家用汽车产品三包责任争议处理技术咨询人员库，为争议处理提供技术咨询；经争议双方同意，可以选择技术咨询人员参与争议处理，技术咨询人员咨询费用由双方协商解决。 经营者和消费者应当配合质量技术监督部门家用汽车产品三包责任争议处理技术咨询人员库建设，推荐技术咨询人员，提供必要的技术咨询。**第三十五条** 质量技术监督部门处理家用汽车产品三包责任争议，按照产品质量申诉处理有关规定执行。 **第三十六条** 处理家用汽车产品三包责任争议，需要对相关产品进行检验和鉴定的，按照产品质量仲裁检验和产品质量鉴定有关规定执行。 **第八章 罚 则****第三十七条** 违反本规定第九条规定的，予以警告，责令限期改正，处1万元以上3万元以下罚款。 **第三十八条** 违反本规定第十条规定，构成有关法律法规规定的违法行为的，依法予以处罚；未构成有关法律法规规定的违法行为的，予以警告，责令限期改正；情节严重的，处1万元以上3万元以下罚款。 **第三十九条** 违反本规定第十二条规定，构成有关法律法规规定的违法行为的，依法予以处罚；未构成有关法律法规规定的违法行为的，予以警告，责令限期改正；情节严重的，处3万元以下罚款。 **第四十条** 违反本规定第十三条、第十四条、第十五条或第十六条规定的，予以警告，责令限期改正；情节严重的，处3万元以下罚款。 **第四十一条** 未按本规定承担三包责任的，责令改正，并依法向社会公布。 **第四十二条** 本规定所规定的行政处罚，由县级以上质量技术监督部门等部门在职权范围内依法实施，并将违法行为记入质量信用档案。**第九章 附 则****第四十三条** 本规定下列用语的含义： 家用汽车产品，是指消费者为生活消费需要而购买和使用的乘用车。 乘用车，是指相关国家标准规定的除专用乘用车之外的乘用车。 生产者，是指在中华人民共和国境内依法设立的生产家用汽车产品并以其名义颁发产品合格证的单位。从中华人民共和国境外进口家用汽车产品到境内销售的单位视同生产者。 销售者，是指以自己的名义向消费者直接销售、交付家用汽车产品并收取货款、开具发票的单位或者个人。 修理者，是指与生产者或销售者订立代理修理合同，依照约定为消费者提供家用汽车产品修理服务的单位或者个人。 经营者，包括生产者、销售者、向销售者提供产品的其他销售者、修理者等。产品质量问题，是指家用汽车产品出现影响正常使用、无法正常使用或者产品质量与法规、标准、企业明示的质量状况不符合的情况。 严重安全性能故障，是指家用汽车产品存在危及人身、财产安全的产品质量问题，致使消费者无法安全使用家用汽车产品，包括出现安全装置不能起到应有的保护作用或者存在起火等危险情况。 **第四十四条** 按照本规定更换、退货的家用汽车产品再次销售的，应当经检验合格并明示该车是“三包换退车”以及更换、退货的原因。 “三包换退车”的三包责任按合同约定执行。 **第四十五条** 本规定涉及的有关信息系统以及信息公开和管理、生产者信息备案、三包责任争议处理技术咨询人员库管理等具体要求由国家质检总局另行规定。 **第四十六条** 有关法律、行政法规对家用汽车产品的修理、更换、退货等另有规定的，从其规定。 **第四十七条** 本规定由国家质量监督检验检疫总局负责解释。 **第四十八条** 本规定自2013年10月1日起施行。 |