

# “汽车三包”：保护消费者力度还不够

1 月 15 日,国家质检总局公布了《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》,明确家用汽车产品的三包责任。这个将于今年 10 月 1 日起施行的规定,明确三包责任由销售者依法承担,但销售者可向生产者、其他经营者依法追偿。

从 2004 年国家质检总局起草“汽车三包”草案开始,历经 8 年,几经反复,消费者期盼已久的“汽车三包”终于从纸面上走到现实中。以“从无到有”的角度看,这是汽车业的一个进步,也是消费者的一个福音。新规为消费者维权、有关部门执法提供了法律依据,至少是开了个好头。

但仍应注意到,抛开以上因素,“汽车三包”新规还有很多可争议处。比如,“三包”责任主体仍主要是销售者,而非更应该的生产者,尽管销售者可追赔,但在双方地位不平等的现实面前,可能会让索赔陷入困境;而同一个产品质量问题引发的修理累计超过 5 次,消费者才可以换车;质量问题主要由消费者举证等,都使新规对消费者的保护打了很大折扣。鉴定难、定损难、索赔难的三难现状,或许仍难改观,“三包”实际可执行性还很难说。

无疑,这是一个多方长期博弈后妥协的产物,其目的是保护消费者权益,但同时也大量体现了汽车业的利益主张。比如,第八章《罚则》中,对于企业最为严重的违规也仅仅进行一万元以上,三万元以下的罚款和责令改正。对于营业额动辄上百亿的汽车企业来说,这种罚则规定简直就像个玩笑。

这种“保护”汽车业的嫌疑,可能与中国汽车业的特色有关:世界上所有汽车制造大国几乎都没有政府控股的车企,所以管理部门在处理消费者与车企利益纠纷时,多充当消费者利益代言人,中国恰恰相反,汽车业国企势力庞大。一边是国有为主的民族汽车产业,一边是普通消费者,可能是有关部门出台规定时“左右为难”的重要原因。

但实际上,对消费者的无保护或者轻保护,是通过消费者的利益割让来补贴厂商,在短期内,这确实有利于厂商的发展与壮大;从长期看,作用却往往相反,被宽容的消费者或法律惯坏的民族工业,往往很难在世界性的竞争中胜出。

消费者不但是厂家的金主,还是义务纠错员,是厂家设计出完美产品的最终推动力。著名管理学家迈克尔·波特在其名著《国家竞争力》中曾提到,一国的产品是否有竞争力,消费者监督是关键因素之一,越严格的消费者环境,其产品质量越高,越容易在全世界占有更大的市场份额。

中国已经连续数年成为世界第一大汽车市场,民族车企的日子比 8 年前也有了翻天覆地的变化,它们应该有实力承担更合理的售后支出,应该有气度把本属于消费者的权益还回去。希望“汽车三包”规定出台之后,能进一步完善,提高保护消费者的标准。

(转载自《新京报》)



## 该管管“不归我管”了

□ 文/张绪才 图/朱慧卿

市环保局推区环保局、区环保局推区建委、区建委又推回区环保局……据媒体报道,近日,重庆“龙湖源著”业主认为所购商品房噪音过大,不符合交房要求,希望能查阅该楼盘的环境验收报告或委托权威部门重新检测噪音。然而,业主们被“推”了三个部门,却都被告知“不归我管”。

“不归我管”并非个例,近些年来它的“出镜率”并不低,矿山安全出了问题,有的部门说“不归我管”,医药食品安全出了问题有的部门说“不归我管”,等等,让人听得发腻。最典型的“不归我管”当数前年的沈阳“毒豆芽”事件。“毒豆芽”事件发生后,在沈阳市打假办会同公安、工商、质监、农委等部门召开专题会议进行研究时,各个职能部门各抒己见均称“不归我管”,并阐述了各自的理由。有的还拿出了上级主管部门的有关文件,让一个“毒

豆芽”像足球场上的足球一样,被你踢来我踢去。

其实,“不归我管”,并不意味着某一事真的就不归这个部门管。之所以有“不归我管”,无非是为了把相关责任和问题像皮球一样踢出去,让别的部门来承担相关责任,使本部门在某一事件中成为毫不相干的局外人。说到底,是不作为、不负责任的表现。而这种表现,损害的不仅是部门形象,也损害了政府在公众中的公信力,进而影响“美丽中国”、“幸福中国”建设进程。

改变“不归我管”的坏习气,一是变“九龙治水”为“一龙治水”或“专龙治水”,“一条龙”或只有“专龙”,就没有了“踢皮球”对手,还再和谁来“踢皮球”?二是变责任“模糊”为责任明确,并严格实行“首问责任制”,一责到底,失责问责,这样就没有“踢皮球”的平台。当没有了“踢皮球”平台,“不归我管”就会慢慢少起来。

## 雾霾过后治理应更有作为

持续多日的雾霾正在散去。由于冷空气等因素的影响,雾霾天气自北向南逐渐减弱消退,各地的空气质量一步步由污染的谷底向上攀升。雾散云开之时,人们的反思并没有因此停止:雾霾过后,我们该怎么办?

中共中央政治局常委、国务院副总理李克强 1 月 15 日在出席会议时谈及空气污染治理问题,他指出,解决环境污染问题需要一个长期过程,但是我们必须要有作为。可以说,治理空气污染,既是一场持久战,也是一场攻坚战。

冰冻三尺非一日之寒。这次雾霾天气在我国中东部地区持续蔓延,具有范围广、时间长、强度大等特点。空前严重的雾霾天气,除了自然因素外,还有污染排放的长期累积效应。现在出现的这些情况,并不是一天两天造成的,一些地方“先污染后治理”的代价,环境破坏欠下的新旧账,现代化过程中的生态后果,很大程度上都通过浓重的雾霾来了一次爆发和预警。沉痾已久,不能急于求治,关键是找准病根,用对药方。

正如李克强副总理指出的,雾霾的出现,固然有自然因素的原因,也有生产方式粗放的因素,再一次警示粗放的经济增长方式再也不能继续下去。从这个意义上说,雾霾折射出发展转型的紧迫性,我们的生产、建设、消费都不能以

破坏生态为代价,落后的生产能力要坚决淘汰,而且必须淘汰,同时过度的消费方式要坚决抛弃。

因此,净化空气不仅仅是一个环保课题,而是包括转方式、调结构等改革硬骨头在内的系统工程。党的十八大报告就提出,着力推进绿色发展、循环发展、低碳发展,形成节约资源和保护环境的空间格局、产业结构、生产方式、生活方式,从源头上扭转生态环境恶化趋势。治理空气污染也应遵循这样的行动路线图。

在这次应对雾霾天气的过程中,一方面是环保执法监管等方面工作力度加大,重污染情况下的应急方案不断出台;另一方面是信息公开力度增强,如实而及时地向公众公开了 PM2.5 等监测数据,提醒公众空气污染的危害,唤起全社会对污染治理的重视和行动,带来了人们生态文明意识的新觉醒。这些经验和做法值得总结,使之成为制度创新、观念更新的重要推动力。

我们头顶的这片天,是越来越湛蓝,还是越来越灰暗,取决于我们的选择和作为。只有全民参与,共同行动,形成治理空气污染的强大合力,我们才能告别雾霾等极端天气,一起建设天蓝、地绿、水净的美好家园。

(转载自《京华时报》)

## “楼歪歪”何以通过质量鉴定

□ 陈国琴

近日,江苏省南京市民唐女士发现两栋曾在五六年前因地铁开挖而出现严重沉降现象的楼盘,经过装修后又重新开始出售。记者拨打销售热线询问此事,一位工作人员称,楼盘已经没有沉降,而且有建筑质量鉴定证书。记者在现场看到,楼体外墙上显露着楼体开裂的痕迹。

“楼垮垮”、“楼脆脆”、“楼塌塌”……这些年来,各种各样的“豆腐渣”工程可谓屡见不鲜,不仅造成了资源的严重浪费,更给人民群众的生命财产安全造成不小损失。在形形色色的问题工程背后,不仅存在着开发商的利欲熏心、唯利是图,更缘于监管体系的见利忘义、良心缺失。更为让人可悲的是,一些问题工程居然能够堂而皇之地贴上“优质工程”、“样板工程”等华丽的“标签”。

当下,一些商家早已被经济利益冲昏了头脑,他们在追逐经济利益的过程中可谓不择手段,甚至将公众的生命安全抛于脑后。此外,工程领域当中存在的各类潜规则更是大行其道,使得原本该用于工程建设

的资金流入了不少人的腰包当中,从而致使工程质量大打折扣。当然,如果监管体系能够认真负责、严格把关,那么,很多问题工程也便可以得到避免。

然而,现在一些监管部门面对经济利益的诱惑,轻而易举便迷失自我,他们在收受了好处费后便将原则抛于脑后。在这方面,不仅工程建设领域的监管存在如此问题,在食品安全、安全生产等诸多领域,当下一些监管体系形同虚设、沦为摆设的问题并不鲜见。就拿这起“楼歪歪”事件来说,其居然能够拿到“质量鉴定证书”,真不知相关部门究竟是如何对其进行鉴定的。

对于曾经存在严重沉降现象的问题楼盘,绝非通过简单的装修就能够解决根本性的隐患,当然,如此问题楼盘也绝不该拿到“绿色通行证”。可是,当昔日的“楼歪歪”获得“质量鉴定证书”之后,开始在市场上大肆兜售时,这显然是在糊弄公众。对于开发商诚信缺失的问题,必然会遭到公众的唾弃。与此同时,对于监管体系盲目地发放“质量鉴定证书”的行为,想必值得相关部门“深究”!

广告