



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

内蒙古家用汽车三包争议处理典型案例

本报讯（记者 贺向军）刘先生于2024年9月购买了林肯牌家用汽车，在“三包”期内因质量问题多次进店维修，但问题始终未得到彻底解决。因此，刘先生在2025年3月15日内蒙古自治区“3·15国际消费者权益日”大型宣传活动现

场进行了投诉，要求依据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》（以下简称《汽车三包规定》）办理退车手续。

内蒙古自治区消费者权益保护服务中心（以下简称“消保中心”）现场受理投诉后，立即启动调查程序。通过消费者

提供的维修单据、沟通记录以及经销商系统内的完整维修工单，初步确认了4次与消费者反映的故障相关的维修记录，经销商承认车辆存在故障并进行过维修，但对刘先生主张的“多次维修”次数存在异议，认为部分进店记录属于检查或系统升级等项目，不应计入《汽车三包规定》第二十四条规定的“因同一质量问题累计修理超过4次”的情形。双方就存在争议的2次维修记录次数的认定僵持不下，无法达成和解。

因维修次数的认定结果直接决定了该车辆是否符合《汽车三包规定》中规定的退车条件，仅凭书面材料和双方陈述难以做出权威认定。

消保中心首先组织消费者与经销商进行面对面调解，但

双方在争议记录的认定上仍无法达成一致。鉴于技术认定的复杂性和争议涉及对“修理”的定义及“同一质量问题”界定的理解，且案件具有典型性，消保中心依据工作程序，就关键争议点和技术认定标准请示国家市场监督管理总局缺陷产品管理中心寻求权威指导，并提请内蒙古自治区家用汽车三包争议处理专家委员会的5位专家对该案进行技术分析与评估。

消保中心于2025年6月23日召开了针对该投诉案的专家论证会，5位专家仔细审查了所有维修工单、故障描述、维修措施、结算清单等材料，并在专家论证会上向双方提出了涉及该案的细节问题。综合市场监管总局缺陷产品管理中心的指导意见、专家委员会的技术

分析以及《汽车三包规定》，最终形成专业、权威的认定结论，出具了《内蒙古自治区家用汽车三包争议专家意见书》，明确了争议中的2次进店记录属于针对车辆故障进行的维修，且因质量问题累计修理时间超过30日，符合《汽车三包规定》中的退换车条件。

后期，消保中心将继续跟进该案进程，督促经销商和生产厂家落实“三包”主体责任，维护消费者的合法权益。

本案成功运用省级专家委员会技术力量和国家级权威指导，精准破解了维修次数认定难题，通过专家委员会论证，高效化解了争议，彰显了家用汽车三包争议处理机制的专业性和有效性，为处理同类复杂争议提供了有益借鉴。

警惕汽车经销商经营风险
保障自身合法权益

本报记者 李娜 刘哲

近期，内蒙古自治区12315投诉举报平台集中收到多起涉及家用汽车的消费投诉，涉及奥迪、大众、别克等多个知名品牌。

内蒙古自治区消费者协会经核查并实地走访，发现上述投诉均为“内蒙古广汇投资有限公司”投资的以下经销商：

内蒙古广汇汇通汽车销售有限公司；
内蒙古奥捷汽车销售有限公司；
内蒙古众和汽车销售服务有限公司；
内蒙古亿阳汇众汽车销售有限公司；
内蒙古亿阳汇丰汽车销售有限公司；
内蒙古汇迪汽车销售服务有限公司；
内蒙古广汇天诚汽车销售有限公司；
包头市蒙通汽车有限责任公司；
内蒙古新奥捷汽车销售服务有限公司；
内蒙古奥捷之星汽车销售服务有限公司；
包头市蒙驰汽车销售有限公司；
包头市蒙骏汽车销售服务有限公司；
乌兰察布市捷通众达汽车销售服务有限公司；
赤峰市广汇之星汽车销售服务有限公司；
巴彦淖尔市东信泰达汽车销售服务有限公司。

截至目前，收到相关投诉600余条。为保护消费者合法权益，内蒙古自治区消费者协会特发布以下消费提示：

一、理性消费，警惕预付费风险

（一）明确需求，量力而行

购车前充分评估自身需求和预算，切勿盲目跟风或过度消费。

（二）警惕优惠陷阱

对经销商推出的“大幅优惠”、“超值套餐”保持警惕，特别是要求大额预付款或购买长期服务套餐时，务必评估经销商经营稳定性和潜在风险。

（三）选择正规渠道

务必选择具备官方授权品牌、信誉良好的正规经销商进行交易，购买具有出厂合格证的车。购车前可通过品牌官网查询授权经销商名单。

二、订立翔实合同，明确权责利

（一）拒绝口头承诺

所有商定的车辆信息、价格、配置、赠品、售后服务内容（尤其是预付的保养、保修套餐的具体项目、期限、价格）、三包责任、违约责任等，必须以书面合同（或合法有效的电子合同）形式明确固定。

（二）关键条款要清晰，合同中需特别注意

车辆详细信息（车架号、发动机号等）；预付费服务项目的具体内容、有效期、使用条件及退款条款；双方违约责任（特别是经销商无法提供服务时的赔偿或退款责任）；“汽车三包”责任的承担主体和条款。经销商及生产厂家的有效联系方式。

三、保留凭证，积极合法维权

（一）密切关注经营动态

购车或购买服务后，留意经销商经营状况。如发现店铺异常，立即联系经销商或厂家。

（二）完整保存证据

务必妥善保管所有消费凭证，例如购车合同、服务合同、发票等有效维护自身权益的凭证。

内蒙古自治区消费者协会提醒广大消费者：理性消费，增强风险防范意识，选择正规渠道、签订详尽合同、保留完整凭证是保障自身权益的基础。一旦权益受损，与经销商、厂家协商无果，请保留好证据，及时拨打12315投诉举报热线，或向当地市场监管部门、消费者协会进行投诉，也可依法向人民法院提起诉讼，维护自身合法权益。

消费提示

如何选购夏季防晒用品？

近日，市场监管总局发布消费提示，指导消费者科学挑选防晒用品，安心享受阳光。

防晒衣

在选择防晒衣时，首先要留意标签信息，查看吊牌是否有标注防紫外线功能及有无UPF值（ $40 < \text{UPF} \leq 50$ 标为“UPF40+”， $\text{UPF} > 50$ 则标为“UPF50+”），UPF值40+为合格，UPF50+的产品比UPF40+的产品防紫外线性能更好。其次看面料，织物密度越高，防紫外线效果相对越好，尽量挑选厚度适中、面料致密的防晒衣。再次看颜色，浅色面料一般能反射更多可见光，减少热量吸收，体感温度比深色面料低。除了关注防紫外线性能等指标外，还可关注产品的透气性、合体性，确保防晒衣具有高效防护效果的同时兼具舒适性。

防晒帽

防晒帽同样是夏日防晒的“得力助手”。市场上常见的防晒帽类型包括空顶帽、宽檐渔夫帽和棒球帽。空顶帽顶部镂空设计，透气性好，但防晒效果集中于帽檐，仅适合短时户外活动佩戴；宽檐渔夫帽帽檐较宽，能全面覆盖面部、颈部及耳朵，适合长时间户外活动；棒球帽多为前檐设计，遮阳面积有限，适合日常通勤，但需注意后颈、耳朵等区域仍暴露于阳光下的问题。在选购防晒帽时，可关注以下要点：首先，明示具有防晒性能的帽子，一般会在标签上标注防晒性能满足的标准编号和UPF值。UPF>40，产品才具

备防晒效果。其次，结合实际使用场景选购合适的款式。再次，选择适配个人的尺寸。标签上明示执行FZ/T 82002—2016《缝制帽》、FZ/T 73002—2016《针织帽》等标准的产品吊牌上一般会标注尺寸代号，如代号50对应50厘米的头围，代号53—55对应53—55厘米的头围。此外，可关注细节设计。部分防晒帽会增加可调节的耳带和头围、防风绳等设计，提升佩戴舒适性，消费者可根据自身需求选择。

防晒口罩、防晒袖套等

除了防晒衣帽，防晒口罩、防晒袖套等也是夏季防晒的“贴心小卫士”。防晒口罩按佩戴方式主要分为头戴式、耳戴式和护颈一体式。头戴式通过头带固定，稳定性强，适合长时间户外活动；耳戴式耳挂设计轻便，适合日常通勤，但需注意贴合度以防漏光；护颈一体式覆盖面部、颈部及耳后，适合高强度紫外线环境。在选购防晒口罩和袖套时，除关注款式及UPF值是否大于40外，产品的凉感性能也值得留意。

防晒护肤用品

夏日防晒关乎皮肤健康，不容忽视。消费者在选购防晒用品时，务必通过正规渠道购买，仔细查看产品吊牌信息是否齐全，产品工艺是否精良。优先选择口碑良好或经过专业认证的品牌产品，注重产品的质量和功能性，切勿盲目跟风或轻信虚假宣传。

据“市说新语”公众号