

典型投诉案例

案例 1：机具故障有责任，多地合作解难题

【案情简介】

2017 年 10 月，陕西省子长县农民张某通过西安代销点从位于北京的经销商处 80 万元购买了一台进口某型圆捆捡拾压捆机，2018 年 2 月底，张某发现皮带跑偏，后仓门变形，无法正常使用，随即与经销商联系反映问题，经销商售后人员现场查看后答复：此次故障属于人为造成的损坏，是操作问题，而且皮带为易损件，需要用户重新购买，以便更换。而张某则提出异议，认为，属于装配质量问题造成，属于三包期限内。更换皮带费用 7 万余元，用户无力也不应承担，经销商应免费、及时更换，避免错过作业季节，并承诺相应的保质期。双方因存在严重分歧，用户向经销商所在地的农机投诉部门投诉，要求经销商尽快免费维修，并保证有一定的可靠使用时间。

【处理过程及结果】

接到投诉后，北京市农机投诉部门（下称“北京站”）立即与投诉双方取得联系，了解了相关情况。经初步协调，经销商答应尽快协调用户帮助解决问题，因为是进口农机，不能保证更换零部件后一定正常工作，经销商说需要与 D 国厂家商议解决办法及责任划分问题。由于投诉用户千里之外，考虑路途及经费等诸多原因，北京站在积极联络经销商的同时，向陕西农

机投诉部门（下称“陕西站”）分发了案件卷宗，陕西站接到卷宗按照“属地管理”的原则将案件逐级下发给延安市宝塔区农机投诉部门，经北京站、陕西站和当地市区农机投诉部门联系，委托他们前往用户处了解机具故障基本情况，协助用户、经销商与厂家分析原因，划清责任。在北京站与陕西站、经销商、用户的多方交流沟通，经多地区农机投诉部门联合调解，4月6日经销商与D国生产厂家到陕西省子长县实地查看机具情况，在确认机具质量责任后，免费更换了零配件，并培训用户操作人员，使机具恢复到了正常作业状态，用户对处理结果非常满意。在各农机投诉部门协调下，投诉双方于4月11日签订了售后服务单及调解协议书，调解处理工作结束，投诉圆满解决。

【案例评析】

《农机三包规定》第五章第二十六条规定：三包有效期内，农机产品出现质量问题，农机用户凭三包凭证在指定的或者约定的修理处进行免费维修，维修产生的工时费、材料费及合理的运输费等由三包责任人承担……；因质量问题给农机用户造成损失的，销售者应当依法负责相应的损失。

产品出现问题，用户认定是生产企业的责任，不管准确与否，企业应主动开展调查，厘清质量责任，依法经营。好在，经过多地各方努力，销售者、生产者代表来到用户处，在投诉监督员监督下调查情况，研究故障原因，当界定质量责任属于生产企业时，能主动承担责任，免费更换了零配件，使机具恢

复到了正常作业状态，并培训用户操作人员，使机具在修理后能够正常使用；同时延长三包有效期、更新产品三包凭证，这些做法符合《农机三包规定》的规定。

事实、质量责任是依法处理投诉案件的核心。本案中，投诉方和被投诉方分处相距千里的两地，调解方也涉及三地三方，另一难度在于产品贵重、维修成本高，有时质量责任不易认定，这些给调解工作带来了难度。案件处理结果是令人满意的，这得益于农机用户的规范使用和对故障状况的保护，使得故障原因分析、责任认定可行、无争议；还得益于生产企业有了的品牌意识和持续改进追求卓越的企业精神；也得益于各农机投诉部门公正立场、专业精神和各自属地优势。同时，本案也积累了多方协作处理农机投诉的经验，值得各方面反思研究和借鉴。

案例 2：同一问题频发生，更换总成解纠纷

【案情简介】

2017年8月13日，梁某向广西玉州区农机投诉部门投诉。说同年7月12日玉州区农户梁某购买了某品牌某型拖拉机，在8月2日作业时发现发动机启动困难，消声器轻微冒蓝烟，更换机油时发现机油量明显减少，该农户及时跟经销商联系。截至8月12日，维修服务人员先后2次上门维修和更换配件后，发动机仍存在严重漏油，仅作业一个班次，机油量就到最低刻度，梁某要求经销商免费更换发动机被拒绝。投诉要求免费更

换发动机。

【处理过程及结果】

接到投诉后，玉州区农机投诉部门立即通知经销商，但经销商说不记得修理多少次，认为用户使用不当，在找茬想省钱换机。投诉监督员对发生2次故障、并实施维修换件的情况开展了实地调查，见到了2张手机照片，经销商不得不承认这些事实。后与经销商、用户分别2次调解协商，于8月20日双方达成协议，经销商同意免费更换发动机，为梁某挽回经济损失3万余元。

【案例评析】

根据《农机三包规定》第二十九条规定，三包有效期内，农机产品因出现同一严重质量问题，累计修理2次后仍出现同一质量问题无法正常使用的；或农机产品购机的第一个作业季开始30日内，除因易损件外，农机产品因同一一般质量问题累计修理2次后，又出现同一质量问题的，农机用户可以凭三包凭证、维护和修理记录、购机发票，选择更换相关的主要部件或系统，由销售者负责免费更换。

梁某所购拖拉机发动机漏机油问题属于一般质量问题，在购机后一个月内该问题累计修理2次后，又出现同一质量问题，符合《农机三包规定》第二十九条规定，销售者应负责免费更换主要部件。

本案中，质量问题单一、明确，而且重复发生，用户投诉

及时，且保留有证据，诉求合乎《农机三包规定》，因此，结果顺利达成。

案例 3：月内维修多次不成，投诉更换好用新机

【案情简介】

2014年6月12日，山东单县消费者胡某购买了一台某品牌的小麦收割机。收割机只工作了3天便出现了输油泵供油困难、变速箱二档卡档、发动机供油不足，不能正常启动等质量问题。生产厂家三包维修人员对机器进行了多次维修，到7月21日消费者胡某投诉时，机器仍没有修好。消费者认为该收获机有严重质量问题，要求退机和赔偿损失。但销售商只同意继续维修，双方发生激烈争执，无法达成一致意见，消费者愤然到单县农机投诉部门进行投诉。

【处理过程及结果】

单县农机投诉部门接到投诉后，立即与经销商取得联系，通报用户反映的事实和投诉要求。经销商认为，机器虽然多次出现故障，但他们都及时开展了三包维修服务，厂家愿意为该机更换新发动机和变速箱，延长三包服务期一年，并承诺明年派专人跟机维修服务，保证明年能正常使用，但不同意退机和赔偿。单县农机部门充分听取了双方的意见，并依照《农机三包规定》有关条款，经过多次沟通调解，使双方达成了调解意见：生产厂家同意为消费者更换新机，消费者不再坚持退机和

赔偿损失要求。案件得到圆满解决。

【案例评析】

《农机三包规定》第二十八条规定：三包有效期内，送修的农机产品自送修之日起超过30个工作日仍然未修好，农机用户可以选择继续修理或换货。

联合收割机整机三包有效期为1年，用户6月12日购机，工作了3天便出现了输油泵供油困难、变速箱二档卡档、发动机供油不足，不能正常启动等质量问题，到7月21日，机器仍没有修好。也就是说，在三包有效期内，送修农机超过30个工作日仍然未修好，依据《农机三包规定》第二十八条规定，农机用户可以选择继续维修或换货。这种情况下，用户要求退机和赔偿损失要求是不合规的，而生产厂（销售者）坚持只维修不换货也是不合规的。换货既是双方愿望的折中方案也合乎规定。调解结果与此吻合，投诉双方表示满意。

本案中，从收割机及相关三包服务效果看，不符合《农机三包规定》第二十九条、第三十条规定退货条件，所以退货要求难以实现。农机用户在恰当的时机提出投诉，符合规定的换货条件，虽然没有退货，但至少有了新机器可用。此外，应注意更新三包凭证，顺延有效期。作为生产企业和销售者，应注意产品质量和维修工作质量控制，如果质量问题不能在30个工作日内修理解决，并保证正常使用，则面临换货和延长三包有效期的风险。换货后如果再发生相同质量问题，则面临退货风

险。

案例 4：使用发现不合格，及时维权得保护

【案情简介】

2016 年 10 月 9 日，甘肃华池县用户胡某向农机质量投诉机构投诉，说 2016 年 3 月 25 日，他从庆阳某销售公司 44500 元购得某型拖拉机一台，合格证、三包凭证及随机附件齐全。购机后发现，整机底盘编号模糊不清楚，不能办理牌证，还存在变速箱有沙眼漏油，发动机烧机油等现象，另外，修理不及时，妨害干活赚钱。用户要求退货，并赔偿损失 9000 元。但经销商不认为产品不合格，拒绝退货。

【处理过程及结果】

接到投诉后，甘肃省农机投诉部门积极与销售商、生产企业联系并发出受理通知，反映机具情况和用户诉求，求证生产企业，用户反映问题企业是否知情、是否属实。销售商承认基本属实，因此，投诉监督员建议销售商作退货处理，并酌情补偿。调解过程中，投诉监督员感到，销售商重视诚信经营和客户感受、生产商重视持续改进，鉴于用户不能提供缺陷产品以外其他财产损失的证据，经多次协商，本着互谅互让的精神，达成如下协议：44500 元全价退机，补偿用户修理费 400 元；自退机退款后，用户不得再提出其他任何要求。

【案例评析】

《中华人民共和国产品质量法》第四十条规定：“售出的产品有下列情形之一的，销售者应当负责修理、更换、退货；给购买产品的消费者造成损失的，销售者应当赔偿损失：（一）不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的……”。

拖拉机底盘编号模糊不清楚，变速箱存在沙眼漏油，这明显是不具备产品应当具备的使用性能，属于缺陷产品，农机质量投诉监督机构可以立案开展调解，要求销售者修理、更换或退货和赔偿损失。

本案中，产品不合格事实清楚，且发现在三包有效期内，农机用户及时投诉，因此，销售商理应依法履行修理、更换或退货义务。当然，可以维修或换货，但这样不能上牌照影响机器使用，所以妥当的方法是退货。销售商能正视问题，从自身找改进机会，非常配合，接受了主要的调解建议，值得肯定。此外，由于用户未保留充分证据，所以赔偿拖拉机以外财产损失的主张没有获得支持，用户当引以为戒。

案例 5：投诉不及时，遗憾未受理

【案情简介】

2019年9月2日，甘肃榆中县用户王某来农机投诉部门投诉玉米收获机，要求全款退货。购机农民王某称，2016年7月从兰州某销售公司购买了一台玉米收获机，收获150亩后，故

障不断，赚不到钱，造成贷款还不上，给家庭造成严重损失。

【处理过程及结果】

农机投诉部门接到投诉后联系经销商，经销商答复：产品曾经是有小问题，但在三包有效期内的售后服务没有违规，用户拖欠购机余款9万元已近3年，一直未付。经销商无奈之下才起诉用户到法院，法院裁决用户败诉，要求如约付清购机余款，目前要强制执行了。在此情况下，用户开始质量投诉问题，意图全款退货。问题是主要部件质量保证期都过了。看到判决书后，农机投诉部门遂做出不受理决定，并通知用户。

【案例评析】

《农机三包规定》第二十四条规定：农机产品的三包有效期自销售者开具购机发票之日起计算，三包有效期包括整机三包有效期，主要部件质量保证期，易损件和其它零部件的质量保证期。联合收割机主要部件的质量保证期规定时间为2年。此案中，用户2016年7月购机，所以质量投诉行为应发生在2018年8月前，但是2019年9月2日才提出投诉。

根据《农业机械质量投诉监督管理办法》第十二条所述第二、三种不受理情形，即：“在国家规定和生产企业承诺的三包服务之外发生质量纠纷的（因农业机械产品质量缺陷造成人身、财产伤害的除外）”“法院、仲裁机构、有关行政部门、地方消费者协会或其他农业机械质量投诉机构已经受理或已经处理的”的规定，农机投诉部门做出不受理的决定是妥当的。

本案中，用户购机应如约付款，不能因为有质量问题，或者没赚到钱就拒绝付款，妨碍三包服务的顺利进行。另外，农业机械有质量问题，购机用户应该在三包有效期内，及时向销售商提出产品三包服务要求，友好协商，仍拒绝服务时，可以从速投诉。即使过了三包有效期，如果产品确有缺陷，用户还可以通过诉讼解决问题。销售者应依法履行三包义务，提供售后三包服务。

案例 6：私自改装并超期，引发起火无赔偿

【案情简介】

临淄区王某 2016 年 4 月从淄博某农机销售公司(购买了一台 4LZ-7B 型小麦联合收割机，该联合收割机在 2017 年 6 月份麦收作业期间，突发自燃，造成发动机和部分机件损坏。机手要求经销商与企业免费维修遭拒后向县农机中心投诉。

【处理过程及结果】

经过实地勘察后，农机投诉部门发现该车已超出三包期限，故经销商与厂家拒绝免费维修合理合法；并发现车辆自燃的根本原因在于机手私自 在收割机上加装空调，空调的线路设计不合理，运行中产生大量热量，引燃堆积的麦秸从而发生火灾。我们对机手进行了法律法规宣传和耐心解释，机手最终撤销了投诉并决定自行修理。

【案例评析】

《农机三包规定》第四条 农机产品实行谁销售谁负责三包的原则。销售者承担三包责任，换货或退货后，属于生产者的责任的，可以依法向生产者追偿。

第三十七条 销售者、生产者、修理者能够证明发生下列情况之一的，不承担三包责任：

- （一）农机用户无法证明该农机产品在三包有效期内的；
- （二）产品超出三包有效期的。

第三十八条 销售者、生产者、修理者能够证明发生下列情况之一的，对于所涉及部分，不承担三包责任：

（一）因未按照使用说明书要求正确使用、维护，造成损坏的；

（二）使用说明书中明示不得改装、拆卸，而自行改装、拆卸改变机器性能或者造成损坏的；

（三）发生故障后，农机用户自行处置不当造成对故障原因无法做出技术鉴定的；

（四）因非产品质量原因发生其他人为损坏的；

（五）因不可抗力造成损坏的。

以上规定说明，农机用户无法证明农机产品在三包期限内，或者经销商、生产厂家能够证明产品超出三包期限的，经销商与生产者不承担三包责任。且此例中收割机自燃的原因为机主私自加装空调、改变线路设置，属于自行改装造成机器损坏，

因此王某应自行承担维修费用和损失。

由于农机用户缺乏法律知识，错误理解了三包责任包含范围。

案例 7：质量问题缺证据，“退机赔偿”难实现

【案情简介】

2018 年 12 月 13 日，农机投诉部门接到连云港市灌云县用户王 XX 的投诉，该用户于 2018 年 1 月 16 日买了一台 4LZ-5.0E 收割机，用户反映机器抛洒粮食多，行走时会突然加速，要求停止销售该型号收割机并给予他退机加赔偿。

【处理过程及结果】

农机投诉部门电话联系生产企业分管负责人，就用户反映的情况进行了沟通，企业立即派人到用户所在地查看，由于用户不给试机，并提出更换履带的要求，企业人员免费给其收割机更换了新履带。后来用户又打电话到农机投诉要求退机加赔偿，企业答复是：“合理要求我们答应，不合理的要求我们是拒绝的，不同意退机和赔偿，因为不符合三包规定，且到现场用户没有提供有关损失方面的证据”。后经农机投诉部门多次跟企业及用户进行协调，双方均不让步，企业并出具一份“关于王 XX 投诉案件处理情况说明”。后又经用户所在县农机局多次调解，2019 年 1 月 2 日，用户与生产厂家就相关赔偿问题达成共识，收割机卖给经销商并补差价置换一台新机。

【案例分析】

该起投诉争议的焦点是投诉双方对机具的质量问题认识不一致，用户有些夸大其词，又拿不出质量问题及造成损失的证据，企业不认可产品存有质量问题和给用户造成损失，在双方各执其词的情况下，农机投诉部门根据“《农机三包规定》第四十条 农机用户因三包责任问题与销售者、生产者、修理者发生纠纷的，可以按照公平、诚实、信用的原则进行协商解决。

协商不能解决的，农机用户可以向当地工商行政管理部门、产品质量监督部门或者农业机械化主管部门设立的投诉机构进行投诉，或者依法向消费者权益保护组织等反映情况，当事人要求调解的，可以调解解决。”，遵循公平、诚实、信用的原则与双方进行协商，最终拿出了双方都认可的处理意见，“用户将收割机卖给经销商并补差价置换一台新机”，使得投诉得以解决，用户满意。避免了一场民事纠纷和意外事件发生，实是一件幸事。这是一起成功的投诉调解案例。

案例 8：产品存在质量问题，企业承诺维修保养

【案情简介】

2018 年 12 月 28 日，农机投诉部门接到宿迁沭阳县用户姜 XX 的投诉，用户于 2018 年 10 月 13 日购买了 XXX 公司生产的 1180 全喂入收割机，用户在镇江收割过程中，皮带烧断、轴承断裂、跑粮厉害。用户要求企业给出合理的解释。

【处理过程及结果】

2018年12月28日农机投诉部门打电话给XXX公司，说明情况，要求及时处理，公司答应先了解一下情况，再做安排。2019年1月10日农机投诉部门再次电话给XXX公司，公司回复是：免人工费给用户作一次保养，等到来年收割时，调整跑粮，修理至正常工作状态，用户表示同意，投诉办结。

【案例分析】

根据《农机三包规定》第二十六条 三包有效期内，农机产品出现质量问题，农机用户凭三包凭证在指定的或者约定的修理者处进行免费修理，维修产生的工时费、材料费及合理的运输费等由三包责任人承担；…………。

根据以上规定，用户的投诉属于三包期内产品质量问题，企业理应免费维修至正常工作状态，企业并承诺免人工费给机具保养一次，用户满意，投诉办结。

案例9：简化投诉程序，及时办理退机

【案情简介】

2018年6月20日，云南省大理农民王某某购买了一台1WG4.0Q-40型微耕机，机具使用1个月后，机架断裂，2018年7月25日，用户在经销商处打电话投诉，用户认为由于此机具功率过小，不能适应大田耕作，要求退货。经销商认为没有达到退货的要求，只同意更换新机。

【处理过程及结果】

接到用户电话投诉后，农机投诉部门立即与经销商电话联系，经电话调解，经销商同意退货。本次调解简化了投诉程序，仅用时 20 分钟就完成投诉处理，用户非常满意。

【案例评析】

《农机三包规定》第三十二条规定：“因生产者、销售者未明确告知农机产品的适用范围而导致农机产品不能正常作业的，农机用户在农机产品购机的第一个作业季开始 30 日内可以凭三包凭证和购机发票选择退货，由销售者负责按照购机发票金额全价退款。”

案例 10：整机过了三包期，主要部件仍在三包期内， 投诉质量问题要求延保未成功

【案情简介】

2019 年 1 月 10 日，农机投诉部门接到泰州靖江用户季 XX 投诉，用户 2017 年 4 月购买了 XX 公司的 1504 拖拉机，用户描述：前桥漏油，已修好；发动机只能在第四档时正常工作；中 1 档不能用，发动机工作无力；声音异常。用户要求更换发动机或修理到正常使用状态。

【处理过程及结果】

2019 年 1 月 10 日，农机投诉部门和 XX 公司负责人取得联系，企业答应尽快处理。1 月 13 日，企业回复：发动机经过

玉柴检测没问题，农机投诉部门及时与用户核实，双方意见一致。1月23日用户又提出“给拖拉机延保三个月”的要求，农机投诉部门再次打电话与负责人沟通，企业承诺等到旋耕季节再给机器测试一下，但不同意延保3个月，经过农机投诉部门反复与厂家协调，厂家均不同意，中止调解。

【案例分析】

根据《农机三包规定》第二十四条，内燃机作为农机产品配套动力的，其三包有效期和主要部件的质量保证期按农机产品的整机的三包有效期和主要部件质量保证期执行。其附件1第一条2.主要部件质量保证期①柴油机：多缸2年、单缸1.5年；②汽油机：二冲程6个月、四冲程1年。

第三十一条 三包有效期内，符合本规定更换主要部件的条件或换货条件的，销售者应当提供新的、合格的主要部件或整机产品，并更新三包凭证，更换后的主要部件的质量保证期或更换后的整机产品的三包有效期自更换之日起重新计算。

根据以上规定，厂家不同意对整机或发动机延保3个月是有法律依据的。因为发动机经生产厂家测试没有问题，用户认可这个结果，厂家没有对发动机做更换处理，就不存在需要延保的情况，这里显然是用户要求过分了。在企业不同意的情况下，投诉部门终止调解。

