

中消协回应汽车消费维权热点问题

金融服务费等应明码标价

据新华社电 结合奔驰车维权事件及汽车消费领域投诉问题,中消协17日在京举办“推动解决汽车消费维权难题座谈会”。对金融服务费等收费项目有没有法律法规约束?以“三包”规定拒绝退货合理吗?汽车消费维权存在哪些问题?消协有关负责人对此进行了回应。

经销商不得强制消费者购买保险

在当前汽车销售服务中,存在强制消费者购买保险、缴纳续保押金或续保保证金等问题,有些经销商代办业务在未告知消费者的情况下多收上牌费、金融服务费,还不开发票,引发消费者强烈不满。

中消协有关负责人表示,消费者权益保护法规定,经营者在交易过程中,应对全部收费项目事先向消费者明示,且不得做出不合理限制或者强制交易。汽车销售金融服务费等应明码标价,杜绝强制交易等违法行为。

此外,汽车销售管理办法明确规定,经销商应当在经营场所以适当形式明示销售汽车、配件及其他相关产品的价格和各项服务收费标准,不得在标价之外加价销售或收取额外费用。不得对消费者限定汽车配件、用品、金融、保险、救援等产品的提供商和售后服务商。经销商销售汽车时,不得强制消费者购买保险或者强制为其提供代办车辆注册登记等服务。如有违反有关规定的,由县级以上地方商务主管部门责令改正,并可给予警告或3万元以下罚款。

以“三包”为由拒退不合格车违法

一些经营者向消费者交付质量不合格车辆,却以汽车“三包”规定为由拒绝承担退货责任或相应赔偿责任,有违法律规定。

《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》,即俗称的汽车“三包”规定明确提出,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。

根据消费者权益保护法,如果经营者出售的是不合格产品,依法经有关行政部门认定为不合格的商品,消费者要求退货的,经营者应当负责退货。如果经营者存在欺诈行为的,还应承担相应赔偿责任。交付产品六个月内发现瑕疵的,经营者还负有举证责任。

数据 汽车消费年投诉量上升

2016至2018年全国消协组织投诉与咨询信息系统数据显示,汽车产品、含零部件的投诉从每年1.5万件上升至每年1.9万件,投诉解决率有所下降。消费者投诉的主要问题有售后服务、合同纠纷、产品质量、金融服务等。

难点 汽车消费维权有五难

中消协有关负责人表示,汽车消费维权存在五大难点:经营者巧立名目,消费者辨识难;经营者不提供凭证,消费者取证难;产品质量出现纠纷,消费者鉴定难;经营者推诿扯皮,消费者协商难;维权涉及问题复杂,消费者投诉解决难。

提醒 消费者要留存购车维修等凭证

消费者如何加强维权意识?中消协有关负责人表示,消费者要注意留存购车、维修等相关凭证。保留好车辆购车发票及汽车“三包”凭证,是消费者维权的基本条件。

在购车过程中,消费者对商家有关退还购车定金、保险押金等的口头承诺要格外留心,注意留存定金或押金收据,必要时对商家的口头承诺进行录音,主动争取签订纸质的定金或押金退还协议。

建议 建立全国统一的汽车服务商信用信息共享平台

中消协建议,加快建立全国统一的汽车服务商信用信息共享平台,即所有汽车供应商、经销商、售后维修网点的有关违法违规记录录入统一平台,同时接入消费者评价通道,设计相关评价指标,消费者购车后即可根据购车及使用体验自主对相关服务提供商进行评价,并向社会公示,为消费者购车提供参考和依据。

新车发动机漏油,奔驰女车主哭诉维权·追踪

谅解协议全文披露,更换同款新车、退还金融服务费

女车主否认有私下补偿金

发酵了一周多的西安奔驰女车主维权事件,16日晚间双方达成了和解。当初女车主提出的8点诉求中与个人相关的部分已经全部兑现,其中包括奔驰方面的道歉、换新车、退还金融服务费,为女车主补过生日等。面对这次的“战果”,涉事女车主王静(化名)和家人陈先生都表示非常满意。 北青

谅解协议全文披露

补偿交通费1万元,承办生日会

昨日凌晨,记者从西安奔驰女车主方获取了与奔驰达成的《谅解协议书》。协议书显示:

一、双方同意由西安利之星在30日内为女车主更换一辆全新梅赛德斯-奔驰型号CLS300动感型轿跑车版车辆(同款车)。女车主应在本协议签订次日将原车辆随附文件交付西安利之星,并及时将原车辆过户至西安利之星名下。

二、西安利之星负责敦促第三方机构免除并返还垫资服务、代办挂牌、抵押登记等服务费共15575元。

三、西安利之星就更换的全新梅赛德斯-奔驰型号CLS300动感型轿跑车为女车主提供到店专人服务以及不低于原车辆标准的装修。

四、西安利之星在本协议签订后次日向乙方支付自2019年3月27日起算的交通补偿费共计10000元。

五、西安利之星自愿在女车主农历生日时为她承办一场生日会并承担相关费用,同时邀请她前往奔驰厂家参观汽车制造过程。

六、双方同意仍按照原合同约定事项继续履行;本协议与原合同有冲突之处以本协议为准。

为何不是“退一赔三”?

交付前检测显示是新车,非事故车

和解消息传出后,不少网友提出为什么4S店没有进行“退一赔三”的问题。陈先生告诉记者,“经过PDI(交付前检查)的检测,女车主购买的这辆车是新车,并不是事故车或者翻新车,我们也认可这检验结果,所以不存在需要退一赔三的情况。至于车辆存在的问题也会有专业的部门去检测,我们也相信专业人员的检测结果。”

私底下另有补偿协议?

无稽之谈,放弃补办生日会补偿

而针对有网友质疑女车主是否私底下与奔驰方另有补偿协议,陈先生表示这都是无稽之谈,鉴于如今网上有言论称估计奔驰公司会在补过生日时,以生日费的名义给女车主不菲的经济补偿,两人商议决定放弃补办生日会这条补偿。

陈先生表示,“我们不会为了一笔经济补偿而损害我们的信誉。”

陕西开展汽车消费领域专项执法行动

据新华社电 记者17日从陕西省市场监督管理局了解到,从4月15日至6月15日,陕西省将开展为期两个月的汽车消费领域专项执法行动。

陕西省市场监督管理局16日发布的《关于开展汽车消费领域专项执法行动的通知》。根据通知,此次专项执法行动将重点查处销售或维修服务中隐瞒商品真实情况,以次充好、以假充真,对商品或服务做虚假或引人误解的宣传等行为。同时还将重点查处强制购买指定车辆保险、强制装潢、强制上牌照、强制收取“金融服务费”等强制性经营行为,以及其他侵害消费者合法权益的违法行为。



沈阳棋盘山突发山火 暂无人员伤亡报告,原因正在调查



据新华社电 记者从沈阳市政府新闻办了解到,17日13时50分左右,沈阳市郊东部的棋盘山附近突发山火。记者下午赶到火灾现场时,仍看到滚滚浓烟和多处明火燃烧。

据了解,火情最先是在沈阳市浑南区高坎街道台沟村附近被发现的。因浑南区当日出现风速12.8米/秒极端天气,在风力作用下,火借风势很快形成急进树冠火,火场由南向北扩大。火情发生后,沈阳市指挥调度专业森林消防队全力投入扑救工作。

截至记者发稿时止,沈阳共出动消防车85辆、消防人员285人、武警官兵500余人、森林防火专业救援力量160余人参与灭火行动。

据介绍,目前,现场尚无人员伤亡报告,起火原因公安机关正在调查。



记者蹲点手记 感受“戈壁明珠”崭新容颜

据新华社电 “我到过许多地方,数这个城市最年轻,它是这样漂亮,令人一见倾心……”著名诗人艾青曾这样赞美“戈壁明珠”新疆石河子。

这个春天,记者来到军垦新城石河子市蹲点采访,亲身体会她的变化,感受她的崭新容颜。

城市绿化面积2580公顷,公园绿地面积341公顷,建成区绿化覆盖率42%……8个主题公园分布石河子各处,“公园城市”格局初步形成。

1961年,王德德从山东青岛来到石河子从事绿化工作。没有土,他和战友们开着解放牌大卡车去远处拉来;地太硬,用铁锹在“石板”上晒出一排排树坑;没有水,开沟、造渠……全年无休。

“给我一片戈壁,还世界一片绿洲。”军垦人用自己的汗水和智慧,实现了豪言壮志。

采访中,记者感到,石河子的变化不只是市容市貌,包括耕作方式。

过来人回忆,以前每到农忙季节,这片土地就会呈现千军万马的壮观景象。而今,石河子几十万亩农田里,除了可见播种棉花籽的大型智能播种机,几乎不见一个劳作的身影。

记者看到,春耕拖拉机甚至不用人工驾驶,只需在驾驶室室内的北斗导航屏幕上输入数据、方位,就能在田地里自动来回穿梭,一气完成播种、铺膜、埋土等8道工序。

这只是兵团现代化农业发展的缩影。记者采访了解到,这个边疆小城也有了自己的核心技术:新疆天业集团研发的节水滴灌技术,成本更低廉,让滴灌走入寻常百姓家;农垦科学院研发的大型农机具,使农业生产更加智能高效;以创业园为基地的企业孵化器,孵化出更多充满活力的小微企业……