

金融服务费等应明码标价

中消协回应汽车消费维权热点问题

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。

■新华社电

汽车销售金融服务费等应明码标价

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，还不开具发票，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。

别拿“三包”当不合格挡箭牌

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6个月内发现瑕疵的，经营者还负有举证责任。

中消协有关负责人表示，交付合格产品经营者的合同义务，“三包”规定是后合同义务，两者不应混同。

汽车消费维权有五难

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。

涉及汽车售后问题的投诉主要包括：不履行三包义务、不履行售后承诺、售后在三包期内收费修理以及经营者变动导致无法正常履行售后服务等。涉及汽车合同问题的投诉主要包括：订金纠纷、合同违约、不平等格式条款等。涉及汽车质量问题的投诉主要包括：产品性能问题、不合格商品以及不具备特定使用环境等。

从被投诉的具体问题看，主要汽车品牌被投诉问题集中在订金、发动机、轮胎、涉嫌欺诈和车漆等方面，其中东风本田机油问题较为突出，奔驰、一汽大众、长安福特、奥迪的油漆问题相对占比较高。

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。

加强消费维权意识

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。

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。

根据汽车“三包”规定，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。因此，消费者每次修理后应向4S店或修理厂索要维修发票，作为日后维权的证据。

《汽车销售管理办法》规定，供应商、经销商不得限定消费者户籍所在地，不得对消费者限定汽车、用品、金融、保险、救援等产品的提供商和售后服务商，但家用汽车产品“三包”服务、召回等由供应商承担费用时使用的配件和服务除外。经销商销售汽车时不得强制消费者购买保险或者为其提供代办车辆注册登记等服务。

目前，各大汽车厂商对自己的4S店网络有数据共享平台，但对4S店之外的销售渠道无法共享车辆信息，消费者在其他渠道的汽车销售商购车时具有盲目性。

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行为录入统一平台，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。

西安奔驰女车主维权事件新进展

当事双方已达成和解

■据新华网

据西安市市场监督管理局16日晚间消息，哭诉维权的西安奔驰女车主W女士(化名)，和西安利之星汽车有限公司达成换车补偿等和解协议。

此外，记者从西安高新区市场监管部门了解到，涉事车辆有关质量问题已进入鉴定程序，该事件涉及的涉嫌违法违规问题，仍将依法依规进行调查处理，结果将及时向社会公布。同时，根据省市部署，将继续开展汽车销售市场经营行为专项整治工作，依法依规净化市场环境、保护消费者合法权益。

近日，“西安奔驰女车主哭诉维权”引发舆论关注。女车主W女士表示她在西安“利之星”奔驰4S店购买了一辆60多万元的奔驰车。新车还未开出4S店，就发现车辆发动机存在漏油问题。她还质疑店方在自己不知情的情况下收取“金融服务费”。

西安市场监管部门16日称，将对全市汽车销售企业经营行为中存在的侵犯消费者权益行为及不正当竞争问题展开整治，包括限定办理指定金融贷款等。

陕西省市场监督管理局16日表示，为大力规范汽车消费领域乱象，全省开展汽车消费领域专项执法行动，对涉嫌欺诈消费、涉嫌强制性消费、涉嫌侵害消费者个人信息等行为进行查处，专项执法行动将历时2个月。

巴黎圣母院重建消息刚发布,不法分子就蠢蠢欲动

一看就知道这是骗人的

■据《北京晚报》

16日，巴黎圣母院大火的消息引发人们的震惊和惋惜。当日，法国总统马克龙宣布重建巴黎圣母院，消息刚刚发布，不法分子就蠢蠢欲动，已经有市民收到了冒充修缮工程负责人或募捐人口吻发布的募捐短信。17日，网络上还出现了所谓“巴黎圣母院屋面修缮及室内改造工程招标文件”。警方提示，不法分子的诈骗手段层出不穷，请广大市民记住一点，凡是涉及转账汇款的情况，一定提高警惕，切勿轻信。

16日上午10点左右，一位市民收到了一条短信，短信内容为“你好，我

是巴黎圣母院大火修缮工程负责人，因为重建预算被欧盟扣押，导致目前这座人类艺术的瑰宝无法按时涅槃重生，只要您现在捐助本院1000欧元，未来您的名字将被镌刻于新建的纪念墙上。我们的银行卡号***，希望您对世界文明做出一份应尽的责任。”一看就知道自己收到了诈骗短信，这位市民将短信截图发布到了网络上，提醒网友们注意。随后，北京市公安局官方微博“平安北京”也转发了这位市民的微博并回应，“纪念墙上有没有你的名字我不知道，但警方的立案告知书上一定有你的名字。”

16日下午3点多，另一位网友也收

到了一条诈骗短信，骗子竟然模仿起了法国总统的口吻。诈骗短信的内容为，“你好，我是法国总统马克龙。我国圣母院正在向全世界众筹重建。每份善款额度为500元，如果一次性捐助5份以上的，我们将在圣母院复原时，在正门口西侧的功德碑上刻上你的姓名。希望您为全人类文化瑰宝尽一份力！”短信结尾还附上了一串银行卡号。

对此，警方提示，这是不法分子的一种老掉牙的电信诈骗手段。尽管国家公安机关及相关部门对电信诈骗犯罪加大打击力度，取得了相当的成效，除了要从法律上健全、技术上完善、打

击上加强外，更重要的是群众要提高自身防范意识，才能让诈骗分子无机可乘。

警方在此提醒广大市民，对于防范虚假信息诈骗，尽量做到以下几点：不要轻信来历不明的信息和电话；不要受虚假信息诱惑；不要轻易拨打来历不明信息提示的联系电话或登录来历不明信息提示的链接网址，有疑问可以拨打相关单位客服电话核实；不要泄露电话号码及个人信息；不要轻信他人诱导随意到ATM机上操作转账。发现虚假信息诈骗，请将虚假信息发送到警方提供的报警平台。