

汽车消费领域投诉不断,专家建议——

算清汽车金融服务这笔账

近日,汽车消费领域投诉问题此起彼伏。其中,围绕金融服务费的问题更是争议不小,引发了社会各界广泛关注。

日前,银保监会再次重申,汽车金融公司在提供服务时收取费用应当严格遵守国家法律、法规、规章和有关监管规定,遵循公开、公平、诚实、信用的原则,应在各类相关营业场所醒目位置、公司官网等公示收费项目和标准,主动接受社会监督。

中国人民大学重阳金融研究院副院长董希淼认为,我国汽车金融市场近年来发展较快,汽车金融服务在一定程度上为消费者购车提供了便利,也推动了汽车消费的增长。从供给主体看,提供汽车金融服务的主要有商业银行(购车贷款、信用卡购车分期)、汽车金融公司(购车贷款)以及互联网平台。

但是,一些汽车4S店在协助客户办

理汽车金融业务时,出现了较多不规范、不合规甚至不合法现象,主要包括不尊重客户意愿、强制客户办理汽车金融业务并收取所谓服务费;混淆金融术语,偷换相关概念,以“零首付”“零利率”等噱头诱骗客户后收取高额手续费;与一些不具备信贷资质的非金融机构勾结,将客户引向非法金融平台,损害客户利益;在办理汽车金融业务过程中强行搭售保险等产品。

董希淼称,汽车4S店不具备金融服务资质,在协助客户办理汽车金融业务时,应充分尊重消费者的知情权、自主选择权、公平交易权。不得为了收取服务费误导甚至强制客户办理,不得隐瞒事实、不尊重消费者的权益、不明确告知相关权利义务,不得向客户介绍不具备信贷资质的非法金融平台。

中国人民大学国际货币研究所研

究员甄新伟认为,汽车经销商向客户收取所谓“金融服务费”,本应是为了支付汽车经销商协助汽车金融公司推介汽车车信贷服务,以及协助签署分期付款合同、办理车辆抵押手续等服务的费用。消费者委托汽车经销商代办汽车消费信贷相关服务的“劳务费”,用“金融服务费”名目容易发生混淆,而且收取方式不规范,容易发生侵害消费者合法权益问题。

甄新伟建议,汽车经销商应切实规范相关服务收费。汽车经销商向消费者收取服务费时,应事前向消费者充分披露收费价格和对应服务标准、服务内容等。此外,如果收费与汽车金融公司提供

的金融产品相关,需要提前报备,以获得与其合作的汽车金融公司认可,并且应用汽车经销商公司账户收取,提供正规发票,不能采取个人账户收取等违规方式。

据部分消费者反映,不少汽车销售企业存在不合理收费现象。除了金融服务费之外,4S店在卖车时还会收取上牌费和车辆检测费等费用。董希淼建议,金融监管部门和消费者保护协会要加强对汽车金融消费的清理和整顿,督促有关机构合理、合法、有序地提供金融产品和服务,维护好汽车金融消费市场秩序,保护好消费者合法权益。

董希淼认为,作为消费者,在购车时要全面理性看待4S店的营销宣传,同时选择正规金融机构办理汽车金融服务,仔细计算利率和手续费之后的综合成本。如果选择4S店推荐的金融服务,一定要签书面合同,相关款项支付要进入相应机构的账户,并注意保存好合同、录音等重要证据。

彭江

加大对药品等销售行业排查力度

成都市成华区市场监督管理局将销售假药“燕窝”案件移送公安部门

□本报记者 李国华

近日,成都市成华区市场监督管理局将辖区内一家药店销售假药的案件,移送给了成都市公安局成华分局。

该案件中,药店在其销售的产品“燕窝”标识中有“【功效】养阴润燥、补中益气、化痰止咳。用于支气管哮喘、血压高、血管硬化、久年糖尿病、病后诸虚,高龄虚弱,小儿胎热,产后血虚,美颜之功效”等字样,经核实,其所宣传功效与其所标注的执行标

准《安徽省中药饮片炮制规范 2005版》所显示“燕窝”的【功能主治】不一致,经成都市市场监督管理局出具认定书,该“燕窝”为假药。

据了解,该局一直加大对药品、保健品、医疗类销售行业乱象排查力度,坚持涉刑案件必移,自“春雷行动2019”开展以来,向成都市公安局成华分局移送案件和线索达5起,立案3起。

“食安查”信息服务平台升级上线

为加强食品安全权威信息传播和科普宣传,方便公众了解食品安全监管工作,促进食品安全风险交流,市场监管总局食品抽检司在前期“食安查”APP基础上,于近日推出升级版“食安查”信息服务平台,包括网站、微信公众号、今日头条网、APP等多种载体,并在中国政府网、国务院客户端、总局政务网站设置专栏。通过“食安查”信息服务平台,可查询市场监管部门最新的食品安全抽检结果,获取权威食品安全信息解读和消费提示。

“数据搜索”板块实时链接食品安全抽检公布结果查询系统(<http://sac.nidc.org.cn>),可通过输入食品名称或企业名称关键字,查询自2014年以来已公布的合格、不合格食品安全抽检信息。同一产品被抽检多次的,自动提供在线统计结果,方便公众全面掌握安全状况。查询到不合格结果的,可同时看到检测项目、检测值、标准值等关键信息。

“通告导读”板块对食品抽检司每周公布的不合格情况通告内容进行提炼,优化视觉呈现,全面展示抽检总批次数、覆盖省份、被抽检企业数和具体食品品类等抽检信息。

“消费提示”板块紧扣食品领域消费热点、社会关切,特别是典型谣言,推出易于传播和吸引关注的科普作品。

鞠闻

新《动产抵押登记办法》施行

近日,第二次修订的《动产抵押登记办法》(以下简称《办法》)施行,进一步为当事人进行动产抵押登记提供便利。

新《办法》明确,动产抵押登记机关为市场监管部门。

新《办法》将原先的第五条第(二)项《动产抵押登记书》应当载明“抵押财产的名称、数量、质量、状况、所在地、所有权归属或者使用权归属”改为“抵押财产的名称、数量、状况等概况”,进一步明确了当事人可以根据自身情况自行决定对抵押物进行具体性或概括性描述。

新《办法》规定,当事人可以通过全国市场监管动产抵押登记业务系统在线办理动产抵押登记的设立、变更、注销;社会公众可以通过全国市场监管动产抵押登记业务系统查询相关动产抵押登记信息。

据悉,《动产抵押登记办法》于2007年10月17日由国家工商行政管理总局令第30号公布,于2016年7月5日由国家工商行政管理总局令第88号第一次修订,于2019年3月18日由国家市场监督管理总局令第5号第二次修订。

邵甜甜

遂宁全面加强餐饮服务食品安全监管



□本报记者 马工枚

说好装饰公司负责把房子装修到“拎包入住”的标准,最好跟样板房一样漂亮,近日,消费者曾女士在装修公司进场施工当天时发现,合同中有很多项目与所参观的样板房不符,隐藏着许多自费项目,27万元根本达不到“拎包入住”条件。成都市消委会提醒消费者:小心套餐装修加项目,“拎包入住”莫轻信。

套餐项目隐藏自费项目

2018年6月25日,消费者曾女士与成都市某品牌一体化家装公司签订27万元“拎包入住”装修合同,工期70天,装修范围包括人工、基材、主材、灯具、家电、家具等,装修标准口头约定按所参观的“装修样板房”风格标准执行,并先后两次向家装公司共计付款27万元。

“合同中有很多项目与所参观的样板房不符,隐藏着许多自费项目,27万元根本达不到‘拎包入住’条件。”装修公司进场施工当天,曾女士和家人再次拿出合同与施工经理进行核实才发现。因此,曾女士认为装修公司涉嫌欺骗,合同无效,要求退款,经多次与装修公司协商,该公司

同意终止合同,但必须支付5万元的设计费及其它费用,协商未果。2018年9月4日,曾女士将该装修公司投诉到成都市消费者协会,要求终止合同,全额退款,并赔偿一定的精神损失费。

“装修样板房”美 误导嫌疑大

成都市消委会工作人员接到投诉后,立即与装修公司取得联系,并邀请成都市工商局市场处分管合同的工作人员和成都市装饰协会投诉站的同志对“拎包入住”装修合同与该公司所宣传的“装修样板房”进行认真对比分析。

经调查,消费者反映的情况属实。通过现场询问参观该公司“装修样板房”的市民发现,装修样板房虽

套餐装修需谨慎 “拎包入住”莫轻信

有注明提示,但字体过小,且不明显,有误导消费者的嫌疑,合同也未尽到明确告知消费者真实信息的义务。

《中华人民共和国合同法》要求合同双方遵守平等、自由、公平、诚实信用和遵纪守法的原则,《中华人民共和国合同法》第二十八条规定“广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的,构成虚假广告”,《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条之规定“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传”。因此,消费者曾女士要求终止合同有法可依,应当予以支持,经调解该公司同意全额退款。但是,曾女士精神损失费缺乏法律依据,不能得到支持。

家装消费中大部分人的消费心理是省心、省时、省钱……这样整装模式就成为如今家居装修的主流趋势。但在激烈竞争的装修市场上,很多装修公司为吸引顾客而大打价格战,先用所谓的低价、优质赢得定单,诱使消费者支付定金并签订合同,然后再挖空心思设陷阱,以消费者合同条款复杂、信息不对等、装修常识缺乏等来欺骗消费者,从而引发消费纠纷。四川省保护消费者权益委员会提供的数据显示,消费者装修“中招”问题已成为近两年来投诉的“热点”之一。为此,消费者协会提醒广大消费者,须看清各装修项目是否包含在套餐内。

公 告

遗失公告

南江县众达水电物资销售有限公司不慎将法定代表人印章(编码:5137225001400)遗失,特公告声明作废。

南江县众达水电物资销售有限公司
2019年4月23日

遗失公告

因不慎,将叙永县工商行政管理局和质量技术监督局于2018年5月29日核发的叙永县好兄弟摩托车维修店《营业执照》副本(统一社会信用代码:92510524MA64PNW04P)遗失,特公告声明作废。

叙永县好兄弟摩托车维修店
2019年4月23日

遗失公告

因不慎,将叙永县公安局颁发的叙永县艾尔特文化传媒有限公司单位专用章一枚(印章编号为:5105245008139及叙永县艾尔特文化传媒有限公司《组织机构代码证》正、副本(代码:356272189)遗失,特公告声明作废。

叙永县艾尔特文化传媒有限公司
2019年4月23日

遗失公告

个体工商户冯付川的《营业执照》正、副本(注册号:511321600416961)遗失,特公告声明作废。

冯付川
2019年4月24日

遗失公告

富顺县工商行政管理局于2011年7月19日核发的富顺县永年镇桂花村甜橙专业合作社《营业执照》正本(注册号:510322NA000233X)遗失,特公告声明作废。

富顺县永年镇桂花村甜橙专业合作社
2019年4月24日

遗失公告

周薇(身份证号码:51010519841124328X)不慎将《助理社会工作师资格证书》(编号:Ha00052082,水平级别:初级,领证日期:2014年12月)及《助理社会工作师注册证》遗失,特公告声明作废。

清算公告

广元市利州区赤化镇司马村集体经济股份合作社(统一社会信用代码:93510802MA6253YX1E)经全体会员大会决议,同意申请注销,成立清算组,清算组由罗开俊、罗发应、张丽亚组成,自本公告见报之日起45日内,请本合作社债权债务人员前来办理有关手续,过期责任自负。特此公告。

广元市利州区赤化镇司马村集体经济股份合作社
2019年4月23日

清算公告

叙永县曜农农业专业合作社联合社于2019年4月23日成员大会纪要,同意申请注销叙永县曜农农业专业合作社联合社,自本公告见报之日起45日内,请本合作社债权债务人员前来办理相关手续,过期责任自负。特此公告。

叙永县曜农农业专业合作社联合社
2019年4月23日

清算公告

四川省南部县红岩子装饰工程有限公司有限责任公司(注册号:511321000000857,法定代表人:杨戈)2019年4月10日经股东会决议,同意申请注销。自本公告见报之日起45日内,请债权债务人员前来办理相关手续,过期责任自负。特此公告。

四川省南部县红岩子装饰工程有限公司有限责任公司
2019年4月24日

德阳今年食品抽检达 6000 多批次

近日,笔者从四川德阳市市场监管局获悉,今年德阳市食品抽检监测任务目标已下达,实验室检测5061批次,快检至少1500批次。其中,中央转移支付监督抽检(以下简称“国抽”)717批次,省级抽检监测(以下简称“省抽”)1590批次、市级抽检监测864批次、市县级食用农产品抽检1890批

次。

此次抽样覆盖市、县、乡和行政村四级,加大对食品生产聚集区、食品及食用农产品集中交易市场、食品问题多发区、大型集体餐饮场所、学生食堂、学生集体用餐配送单位、校园周边食品生产经营单位,以及农村、城乡结合部、景区等重点区域食品的抽检力度。

流通环节的抽样将覆盖批发市场、农贸市场、商场、超市、小食杂店等不同业态。餐饮环节的抽样重点为学校、托幼养老机构食堂以及中央厨房、集体用餐配送单位、旅游景区餐饮服务单位等。此外,将加大高风险食品的抽检频次,增加对既往检出不合格食品企业的抽检频次。对连续2次及以上检

出不合格食品的,约谈相关企业并督促限期整改。

检测结果出炉后,若不合格食品检验报告书表明可能对身体健康和生命安全造成严重危害的,将在24小时内启动核查处置。整个抽检工作将通过“食品安全抽检监测信息系统”及时报告。

德讯