

汽车消费投诉频发 这些环节需关注 四川省消委发布购车指南

□本报记者 马工秋

车辆配置看花眼、收费项目不清晰、分期付款变融资租赁、合格证被抵押、事故车当新车卖……随着经济发展,家用汽车消费水平不断提升,随之而来的汽车消费问题也成为关注重点。买车时重点关注哪些环节?哪类购车陷阱须提防?四川省消委给消费者支招。

警惕贷款买车变租车 分清概念很重要

买车时明明办的分期付款怎么成了融资租赁?汽车融资租赁是一种依托现金分期付款的方式,所有权和使用权分离的特性,租赁结束后将所有权转移给承租人的营销方式。整个租赁期内,汽车所有权归出租人所有,直到汽车承租人足额交付租金后,才可以拥有汽车所有权。一旦承租人违约不按期缴纳租金,出租人可以凭借汽车所有权身份解除融资租赁合同,收回汽车。分期付款买车与融资租赁方式的法律责任与风险不同,消费者应根据自身实际情况确定,警惕

销售人员混淆概念。

此外,还要分清平行进口车与 4S 店销售车辆。平行进口车指未经品牌厂商授权,贸易商从海外市场购买,引入中国市场进行销售的汽车,中间环节少,价格有优势,但不能直接享受厂商提供的售后质保服务,消费者可根据实际需求选择。

当心遭遇隐性消费 购车合同要看清

如果不仔细审核购车合同,消费者很可能会签订一些对自己不利的条款,发生纠纷后维权变得被动。四川省消委提醒消费者签订购车合同重点关注:一是关注车辆信息。车架号又称车辆识别码(VIN),车架号上的字母、数字分别代表车辆生产地区、生产厂家、生产年代、车型等信息,明确并细化汽车配置,如精美版、尊享版等具体配置。二是明确收费项目。依据《中国银监会关于整治银行业金融机构不规范经营的通知》规定,4S 店收取汽车金融服务费是没有依据的。

如收取其他服务费,4S 店应提前告知费用项目、内容、金额等,且与消费者达成共识并签字确认,充分保障消费者知情权。三是抵制强制消费。消费者要坚决抵制收取保险押金强制购买保险、捆绑销售汽车饰品等行为。

此外,为避免经销商以旧充新,签合同同时可以增加“拒绝样车、展车、库存车”等条款。

避免提车后产生纠纷 验车环节不能大意

买了车但提车时验车不仔细,也容易引发消费纠纷。四川省消委提醒,提车时要查验汽车外观、内饰等质量以及其他应随车交付的工具、附件等物品,还可以查看车辆的维修系统,查询有无维修记录。检查随车交付文件以及购车发票是否齐全,随车交付文件包括机动车整车出厂合格证,使用国产底盘改装汽车的机动车底盘出厂合格证,进口汽车的货物进口证明和进口机动车检验证明等

材料,产品中文使用说明书,产品保修、维修保养手册以及家用汽车产品“三包”凭证等(详情可以查询《汽车销售管理办法》有关规定)。平行进口车应查验:货物进口证明书(俗称“关单”)、随车检验单(俗称“商检”)、车辆一致性证书、购置税发票以及进口车辆电子信息。

汽车“三包”新规——《家用汽车产品修理更换退货责任规定》将于 2022 年 1 月 1 日起施行,新规加大了对消费者合法权益的保护力度,包括“家用汽车自三包有效期起算 7 日内,出现主要零部件质量问题需要更换的情形,销售者应当按照消费者的选择予以免费换车或退车”“消费者遗失三包凭证的,销售者应当为消费者免费补办”等。消费者可以多学习汽车消费知识,清楚了解“三包”新规对自身权益的保障。

最后,四川省消委提醒广大消费者,购车时要留存合同、支付凭证、聊天记录、视频录音、提车单、保险记录等重要证据,发现权益受损及时维权,可以向汽车销售主管部门或当地消委组织投诉。



□本报记者 马工秋

买车越来越普及的当下,消费者购买新车时买到质量存在严重问题的车该怎么办?退车时消费者是否需要支付合理的使用补偿费用?日前,记者从四川省保护消费者权益委员会了解到一起相关的消费案例。

2019 年 8 月,四川省南充市顺庆区的消费者杨先生在内某汽车销售公司购买某品牌汽车 1 台,裸车价格 26.8 万元。但该车自上牌行驶以来,多次出现故障,2019 年 9 月下旬,杨先生新购车辆首次出现故障,发动机冷却液出现不明位置泄漏,水箱冷却风扇工作噪音过大,发动机故障灯持续亮灯。经售后检修,更换车辆水泵及对车辆行车电脑进行断电重启后,除冷却风扇工作声音过大未明显解决之外,其他问题暂时得以解决。2020 年 2 月初,车辆发动机故障灯再次亮灯,通过对车辆行车电脑进行故障码读取及相关检测,售后认为车辆发动机未发生实质故障,属于电脑系统误诊所致,采取删除故障代码的方式将发动机故障灯恢复正常;2020 年 10 月 15 日晚,该车辆在正常行驶过程中第三次发生故障,出现车辆方向突发失灵、全车故障灯亮灯,经售后初步诊断,认为本次故障属于车辆行车电脑系统软件故障所致,并对电脑系统进行升级处理,却无法彻底解决问题。杨先生买车一年来,虽经售后多次维修,仍不能保证所购买车辆正常行驶,且担心又出现新的故障,故而要求经销商按照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》予以退车或换车未果,遂于 2020 年 10 月 29 日诉至 12315 请求维权。

南充顺庆区瀘溪消委会查明,新车交付使用仅 1 年多时间,行驶里程为 2.6 万公里,车辆故障不断且存在严重安全隐患,杨先生以车辆存在严重质量问题,可能对其生命财产造成重大损失为由,要求商家依照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》有关退换货规定予以退车。对于消费者提出的退车要求,商家未置可否,一直采取消极拖延的态度。核实有关情况后,消委会组织双方进行了调解,最终达成一致意见,按照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第二十五条:“按照本规定更换或者退货的,消费者应当支付因使用家用汽车产品所产生的合理使用补偿,销售者依照本规定应当免费更换、退货的除外”,消费者向经销商支付合理使用补偿费用 3.9 万元。经销商为消费者杨先生更换相同型号车辆 1 台,新车购置税、保险费及上户费用与旧车退税退费差额部分由消费者杨先生自行承担。

四川省保护消费者权益委员会表示,因质量问题消费者对退换车辆支付一定数额的使用补偿费是国际通行做法。其设立的原因是因汽车质量问题退车换车的情况下,对于用户实际使用车辆,造成车辆价值降低而进行适当补偿。因此在更换车辆时,消费者需向经销商支付合理的使用补偿费用。

新车多次出故障 消委调解终换车

弘扬伟大建党精神 坚定践行『九个必须』

□本报记者 吴文俊

近日,贵州省贵阳市市场监管局党委理论学习中心组第 9 次集中学习,聚焦“九个必须”,专题学习习近平总书记在庆祝中国共产党成立 100 周年大会上的重要讲话精神。

会议指出,习近平总书记站在党和国家事业发展的全局高度,庄严提出“九个必须”。“九个必须”揭示了过去我们为什么能够成功、未来怎样才能继续成功的理论逻辑,科学回答了党和国家事业发展的领导核心、价值追求、理论指导、战略支撑、外部环境和力量来源等一系列重大问题,是对我们党百年奋斗经验启示的深刻总结,是全面建设社会主义现代化国家新征程的行动指南。我们要深入学习“九个必须”,领会其深刻内涵和精神实质,明确其实践要求,坚定践行“九个必须”,不断增强贯彻落实的思想和行动自觉,推进贵阳市场监管工作高质量发展。

会议强调,全局上下要以党史学习教育为抓手,结合“我为群众办实事”实践活动,把伟大建党精神落实到基层和群众中去,注重从政治上把握和推进市场监管重大工作,深刻认识市场监管工作的阶段性特征,树立系统观念,统筹把握多元目标,用活放、管、服的改革思维,不断提升市场监管效能。要立足市场监管职能职责,着力弘扬伟大建党精神,积极适应市场监管新形势,有效解决市场监管新问题,努力创造不辜负革命先辈期望、无愧于历史和人民的新业绩。

会议要求,全局党员干部要坚定践行“九个必须”,坚持放管结合,持续出台优化营商环境提升开办企业便利度等系列改革方案,持续减环节、减手续、优服务,大力推行“双随机、一公开”“包容审慎”“信用分级分类”监管等多元化监管模式,不断完善新型市场监管体系,充分释放改革红利,激发市场主体动力活力;要努力实现消费者满意度全面提升,着力加强消费市场监管、畅通消费者投诉渠道、推进消费环境建设,推进诚信体系建设,打造共建共治共享的消费维权治理新格局,营造和谐、有序、安全的消费环境,不断释放消费活力,助推贵阳中高端消费转型加速,以高质量市场监管促进经济高质量发展;要坚决保障人民生命财产安全,以重点领域监管为抓手,保证不发生重大食品药品安全事件,守住特种设备、重点工业产品质量安全底线,持续巩固疫情防控成果。

四川省达州市通川区市场监管局 “四抓四强化” 加强儿童玩具市场监管

□张国 李万军 本报记者 蒋永飞 文/图



为深入推进民生领域案件查办“铁拳”行动,进一步加强儿童玩具质量安全监管,四川省达州市通川区市场监管局以“四抓四强化”用心“护苗”,严查制售假劣儿童玩具违法行为,确保广大少年儿童消费安全。

抓准入,强化主体排查。对辖区批发市场、商场、超市、母婴连锁店、玩具店,特别是校园周边商店、文体店等销售儿童玩具的场所开展全面摸排,严查无照经营行为,纠正超范围经营行为,同时向经营者普及《产品质量法》《认证认可条例》等法律法规,督促经营者守法诚信经营,自觉落实进货查验制度,在进货环节严把商品的质量安全关,严防不合格儿童玩具流入市场。

抓规范,强化重点整治。坚持狠抓重点环节监控,围绕童车、电动玩具、金属玩具、塑料玩具及易引起安全事故的弹射玩具、磁力玩具、水晶泥等商品是否具有 3C 认证、产品标签标识是否齐全,是否注明厂名、厂址、警示说明,外包装上是否配有中文说明,是否存在商标侵权行为等内容开展监督检查,通过强化经常性、突击性检查,进一步规范儿童玩具市场秩序。

抓执法,强化治本攻坚。“铁拳”行动启动

以来,通川区市场监督管理局始终坚持持“果”和治“因”并重,严格落实监管职责,通过加强部门之间横向及纵向协作,完善线索通报、信息共享、联合整治机制,常态化严打生产销售危险、“三无”、假冒伪劣及不符合国家标准儿童玩具等违法行为,形成“铁拳”打击合力。

抓服务,强化宣传引导。通过开展科普知识进校园、进社区活动,现场以宣传册、PPT、知识问答等形式,向学生及家长宣传不合格儿童玩具的危害,传授识别假劣玩具的方法,提高儿童消费安全知识和自我保护意识。同时,畅通 12315、网络舆情等投诉举报渠道,快速受理解决消费者在儿童玩具消费方面的投诉,做到投诉督办无盲点,消费维权有回音。

“铁拳”行动开展以来,通川区市场监督管理局已出动执法人员 500 余人次,发放各类宣传资料 6000 余份,检查儿童玩具经营单位 150 余家次,立案查处 1 件。下一步,通川区市场监督管理局将持续加大对儿童玩具市场风险隐患的排查,严厉打击质量违法行为,切实维护少年儿童身心健康安全。

四川省巴中市恩阳区： “铁拳”行动见成效 查办各类案件 510 件

近日,笔者了解到,自开展 2021 民生领域案件查办“铁拳”行动以来,四川省巴中市恩阳区市场监管局结合党史学习教育“我为群众办实事”,集中力量,重拳出击,解决了群众的操心事、烦心事、揪心事。

实战练兵,提质增效。牢固树立全链条办案理念和全局一盘棋思想,通过网络员全面排查,执法大队、各市场监管局协同作战,形成全员参与、全员执法局面。同时,每周五定期开展“业务大练兵”,持续强化干部职工综合素养,提升独立办案能力,提高办案质量,增强办案效能,全力推动“铁拳”行动深入开展。

监督检查,严查严办。重点围绕食品安全、农村“山寨”和侵权商品等 10 个领域,细致梳理 12315 投诉举报、日常监督检查、专项抽检检测、案件查办中发现的问题,充分挖掘案源,收集案件线索,加大监督检查和抽检频次,切实加大案件查办力度;加强与公安等部门沟通协作,形成部门联动、集群作战,确保“铁拳”行动取得实实在在的效果。

柔性执法,查数结合。按照“包容审慎”监管理念,探索推行“提醒式”执法,对轻微违法行为且符合“免罚”情形的经营单位和个人、教育引导其自觉守法、自我纠错。同时,试行违法当事人“公开整改承诺”制度,将公开整改承诺作为减轻行政处罚的依据,做到“对知错能改者柔性惩治,对屡教不改者依法严惩”,起到“承诺一个、教育一片、影响一片”的作用,使行政执法既有“力度”,更有“温度”。

宣传引导,营造声势。充分利用报纸和新媒体,发布违法案件征集线索,公布违法案件举报电话,广泛宣传行动工作动态和阶段性成效,加大违法案件公开曝光力度,做到震慑违法行为,提升群众知晓度,强化社会监督,形成打击违法行为的良好社会效应,切实推动铁拳行动深入人心,向纵深开展。

目前,已查办各类案件 510 件。其中,省市场监管局挂牌督办 1 件,入选省市场监管局典型案例 1 件,向卫生部门移送案件 1 件,向公安部门移送案件 5 件。巴讯

多措并举 全面净化房地产广告市场环境 四川省德阳市旌阳区市场监管局组织召开房地产企业广告发布行政约谈会

□洁美姝娜 本报记者 高明山 李鹏飞 文/图

为进一步规范广告市场秩序,夯实企业的主体责任,保护消费者合法权益,四川省德阳市旌阳区市场监管局决定开展旌阳区房地产企业、医疗机构及大型商超广告发布行政约谈。近日,该局召开房地产广告发布行政约谈会,来自旌阳区的有在建项目或者在售项目的 11 家房地产企业参会。

会议通报了今年以来旌阳区市场监管局监测发现的参会房地产企业在广告发布上存在的问题,宣讲了《中华人民共和国广告法》《房地产广告发布规定》相关规定,对涉及房地产广告的具体条款进行了解读,并结合其他地区查办的典型案例及上半年旌阳区查办的广告案件,提醒各房地产开发企业要依法发布广告,提高守法意识,加强行

业自律,从源头上杜绝虚假违法房地产广告出现。

会议强调,此次约谈既是提醒告诫,又是指导培训。参会人员要以此次行政约谈为契机,认真学习相关法律法规,诚实守信守法经营,会后要迅速开展自查自纠,发现问题及时整改,把不发布虚假违法房地产广告的承诺落实到行动上,在广告宣传中真正做到知法、守法,有效提升全区房地产行业品牌形象,促进行业的良性竞争和规范发展。

会上,还向各房地产企业发放了德阳市市场监管局印发的《德阳市广告监管法规指南》小册,方便企业日常学习使用。据悉,下一步,该局将加强对房地产行业广告监管执法力度,不定期开展实地检查,切实维护人民群众合法权益。



公 告

遗失公告

因保管不善,合江县养乃世家食品经营部食品经营许可证副本遗失(许可证编号 JY15105220011201)遗失,特公告声明作废。

合江县养乃世家食品经营部
2021 年 9 月 28 日

遗失公告

因保管不善,合江县先市镇中心小学食品经营许可证正、副本遗失(许可证编号 JY35105220009040)遗失,特公告声明作废。

合江县先市镇中心小学
2021 年 9 月 28 日

遗失声明

魏晓萌遗失成都励志一行服务有限公司开具的 2000 押金收据,票号:94427,金额:2000 元,声明作废。

遗失声明

成都师范学院 2020 届音乐表演专业专科毕业生何青泽报道证遗失。

遗失声明

冯娜不慎将泸州市森腾房地产有限责任公司叙永分公司开具的购买叙永镇环城南路 635 号(岩头上片区)6 幢 1 层 6 号房屋的定金、房款、维修基金、契税收据遗失,收据单号:定金为 5065771,房款为 6765177,维修基金为 5065798、契 税 为 5065741,特此声明作废。

声明人:冯娜
2021 年 9 月 28 日

减资公告

本公司股东决定,本公司注册资本由原 6000 万元减少到 1000 万元。请相关债权债务人于本公告见报之日起 45 日内,前来本公司办理有关手续,过期责任自负。特此公告。

巴中市蔚源光伏发电系统安装有限责任公司
2021 年 9 月 28 日