

买辆新车开了几公里就出现质量问题,4S店却违反承诺坚持只修理不退换;消费者到4S店提车时,突然被告知需要额外支付一笔手续费,否则不能提且定金也不退……汽车作为家庭大件消费,一直备受消费者关注。新年伊始,消费者网联合北京阳光消费大数据研究院,采用大数据技术对2017年汽车消费维权舆情信息进行汇总,梳理出“2017年十大汽车消费维权舆情热点”。其中,舆情热度排在前三名的汽车消费维权舆情热点,分别为价格潜规则、质量纠纷和霸王合同坑人最多。

2017年十大汽车消费维权舆情热点公布

价格潜规则、质量纠纷和霸王合同占前三



□本报记者 博雅

价格潜规则引诱消费者

应具体规范
汽车销售市场报价内容与方式

舆情数据显示,消费者对汽车价格方面的投诉,主要集中在明码标价不规范、标价之外加价收费、强制收取服务费用等问题。有的汽车销售企业不明码标价,有的汽车销售企业定价不明确或不规范,有的汽车销售企业交付车辆时间不具体,还有的汽车销售企业不按购车款数额开具发票。甚至有个别销售企业在卖车过程中强制消费行为,如强制搭售保险、挂牌、装修等服务。

中国政法大学教授,中国法学会消费者权益保护法学研究会副秘书长孙颖认为:随着汽车销售竞争越来越激烈,销售商表现出来的不诚信行为也越来越明显。说是免息、零利率,实际上额外还会收取一笔手续费,最后总支出比一次性付款还多。究其原因,部分汽车销售企业为了能多卖车,不惜对消费者虚假承诺,引诱消费者上当。有的销售商采用擅自改动和变更要求标示的内容或方式,用“某款车型直降xx万元”来吸引消费者,对紧俏车型采取“加急费”、“价外加价”“强制装潢”、“保险一口价”等方式加价销售。有的销售商甚至相互串通、操纵市场价格,损害其它经营者和消费者的合法权益。销售商网上报价的最大目的不是让消费者了解真实

的价格,而是诱使消费者前去咨询、试驾,让消费者在购车过程中更加关注汽车性能和自己的用车需求,而不是把主要精力纠结在价格上。因此应当具体规范汽车销售市场报价内容与方式,保护消费者免于上当受骗。

质量纠纷频发高发难解决

企业打牢质量基础
才能利人利己

舆情数据显示,汽车质量一直是消费者投诉的热点问题,并且呈现出频发高发、复杂多样、解决困难等特点。从消费者反映的情况看,汽车质量问题主要集中在发动机、变速器、车身系统三个“重灾区”,具体表现在以下三方面:一是发动机、变速箱、仪表盘等主要部件出现故障;二是异响、异味、异常抖动等争议较大的问题;三是汽车轮胎早期磨损、爆裂等现象。

中国法学会消费者权益保护法学研究会副秘书长、北京阳光消费大数据研究院首席分析师陈音江认为:汽车质量是消费者人身财产安全的生命线,必须高度重视。过去汽车市场快速增长,不管好车赖车,都能卖出去。随着汽车市场逐渐饱和,汽车品质必然会成为消费者选购车辆的首要因素。如果汽车企业仍然不重视质量问题,一方面势必影响汽车品牌形象,降低市场认可度,从而直接影响汽车销量;另一方面由于车辆屡屡出现质量问题,需要不断返回维修,势必增加售后成本,加重企业负担。因此,汽车企业唯有真心重视质量,真正打牢质量基础,才能利人利己,最终赢得市场。

霸王合同加重消费者负担

提防“最终解释权”

舆情数据显示,目前汽车销

售合同中普遍存在免除自身责任、加重消费者负担、排除消费者主要权利等内容的霸王条款。消费者投诉的汽车合同纠纷问题主要有:一是购车不签订书面合同或提车后购车合同收回;二是合同不规范,对车辆交付时间、配置标准等售后服务条款轻描淡写,混用定金和订金造成双方权利不对等;三是签订合同不履约;四是部分汽车销售人员为了业绩和提成,口头承诺购车优惠或补贴,车辆售出后,不兑现承诺。

对外经济贸易大学法学院教授、消费者保护法研究中心主任苏号朋分析认为:购车合同文本都是由汽车销售企业提供,并且合同在订立时未与消费者协商,因此属于典型的格式合同。目前,购车合同在内容上存在的主要问题是:条款较为简单、约定不够明确、未就一些重要事项作出约定、多存在免除经营者责任或排除消费者权利的条款。一旦出现纠纷,消费者很难依据合同保护自身权益。在购车时,销售人员往往违反商业诚信,采取口头承诺的方式诱使消费者签约,但却不将其口头承诺的内容写入合同,以欺诈的手段损害消费者权益。另外要提醒的是,很多汽车销售合同的尾部规定,“销售方对合同的具体内容有最终解释权”。汽车销售企业试图运用最终解释权增加消费者维权的难度,为其推卸责任“闪转腾挪”提供借口。



选择旅行社要谨防消费陷阱

签订规范旅游合同。签订旅游合同前,要仔细阅读条款内容,发现显失公平、公正,对消费者不利的条款和意思表示模糊的语句要及时询问并提出意见。要在合同中对行程安排、主要景点内容、住宿标准、用餐标准、自费项目、交通工具、双方的权益义务等方面做出明确约定。在选择旅游产品时,一定要注意产品品质,不要选择不合理低价游、应合理估算产品成本,权衡旅游产品的标价是否合理。

理性消费谨防陷阱。购买贵重物品时一定要慎重,不要轻信

商家诱导,在不会判断真假,不懂行情的情况下,要慎重购买玉石器、工艺品等比较贵重的物品。如果需要购买应该到正规、专业的商店购买,要仔细查验商品的合格证和质量鉴定书等。注意辨别商家采取“先升后降”促销活动,消费者应注意不要盲目跟从,要警惕折扣陷阱。在就餐时消费者需注意饮食卫生等问题,选择卫生条件好、有合法经营资格的饭店消费,查看好所点菜品的详细价格,结账前注意查看消费详单。

文明旅游尊重风俗。游客在

旅游时,要自觉遵守社会公共秩序和社会公德,尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰,爱护旅游资源,保护生态环境。言行得体,杜绝不文明行为,理性消费,避免盲目冲动,把美景留在旅途,把美景留在心间。

保留凭证依法维权。旅游过程中,发票或收据都是重要维权证据,消费者一定要索要妥善保存发票、合同、旅游行程单。旅游中若发生消费纠纷,要冷静对待,可先与经营者依法和解处理,协商不成,可在投诉的时效期内向当地旅游部门或消协组织投诉,依法维护自己的合法权益。

延庆工商分局

【健康红绿灯】

绿灯

吃腐乳可预防恶性贫血



豆腐干蛋白质含量达15%~20%,与肉类相当,同时含有丰富的钙质。腐乳的制作过程中经过了霉菌的发酵,使蛋白质的消化吸收率更高,维生素含量更丰富。同时,由于微生物合成了一般植物性食品所没有的维生素B₁₂,素食的人经常吃些腐乳,可以预防恶性贫血。

手脚冰凉喝桂圆红枣汤



经常手脚冰凉,怕冷的人不妨喝碗桂圆红枣汤。桂圆能够养心安神,缓解健忘、失眠,并且有一定的暖身效果,特别适合体质偏寒、容易手脚冰冷、晚上难入睡的人。红枣能够补气血,和桂圆搭配在一起煮汤,暖身效果更好。

红灯

低头玩手机颈椎压力重



美国纽约市脊椎外科和康复医学中心脊椎外科部主任肯尼思·罕斯拉杰博士称,经常驼背、低头玩手机容易造成颈椎损伤。研究发现,因为地球引力的缘故,当头部弯曲60度时,颈椎承受的压力会达约45斤重,这可相当于一个7岁儿童的体重!

贪睡对心血管有大损伤



美国加利福尼亚大学伯克利分校睡眠专家警告,闹钟在响后再睡几分钟,直到闹钟再次响起,令心脏在10分钟内多次暴露于这种额外压力之下,将对心血管造成巨大的损伤。每天贪睡赖床的人,中风危险比早睡早起的人高70%。

学生马上就要放寒假了,又将迎来春节,有消费者会选择旅游度过节日,工商部门提醒广大消费者,在选择旅行社出行时一定要谨慎小心,避开消费陷阱:

选择有资质旅行社。消费者报名时要注意查看旅行社的“证”和“照”,即工商部门颁发的营业执照和旅游管理部门颁发的《旅行社业务经营许可证》《旅行社分社备案登记证明》《旅行社服务网点备案登记证明》。许可证及登记证明上载明许可证号码、旅行社名称、营业场所、许可经营范围和许可证及登记证明的有效期等内容。要是参加境外游的消费者,要事先了解旅行社是否有办理出境旅游的资质。

赵桂芝 11010819710****613 您以连续旷工超过5天,且严重违反企业规章制度,依据《劳动合同法》及本公司相关制度,企业与您2018年1月10日解除劳动关系,请您自见报后10日内到分公司人力资源部办理相关手续,逾期未办后果自负。
特此公告
北京公共交通控股(集团)有限公司
第四客运分公司

公告 刘新(身份证号码:11010211974xxxx 0034),你于2017年12月5日起未正常出勤,请于登报之日起5个工作日内到公司办理相关手续,逾期视为旷工,后果自负。联系电话:010-65970260-610。
第一太平戴维斯物业顾问(北京)有限公司
新城国际公寓分公司

北京十里河天娇民俗文化城有限公司工会委员会,不慎遗失,工会法人资格证书(京工法证字第11140581号)。
现声明作废



延庆工商专栏