乱收服务费、强制购保续保、混淆金融概念……

汽车消费市场的“水”有多深？

从发动机漏油寻求售后无果、到莫名而来的金融服务费，随着“西安奔驰女车主维权”事件的不断升级，有关汽车销售领域的乱象引发社会热议。在汽车这一“国民级”消费产品的买卖中，究竟还暗藏多少猫腻？

买车变成租车？有的还要交服务费

2018年10月，广州消费者刘先生在品牌汽车专营店以分期付款的方式预订了一辆汽车，先后支付了定金和首付款，并签订了正式的购车合同。

但随后，刘先生被要求签署一份汽车租赁合同。看到租赁合同后刘先生很纳闷，明明是买车，怎么变成了租车。刘先生认为租赁合同与初始购车合同不符，要求商家退回所有款项，但商家以无法退款为由拒绝了刘先生。随后刘先生诉至广东省消费者委员会。

在消委会介入之后，该汽车专营店解释说，租赁合同是办理分期贷款的合同，因为刘先生的征信条件无法办理银行按揭，只能以租赁合同的形式通过金融机构办理贷款。消委会认为，商家故意隐瞒“以租代购”的分期付款模式，侵犯了消费者的知情权。

佛山的张女士也在购车过程中遇到过麻烦事。她在佛山某汽车销售公司按揭购买汽车后，在应缴费用之外，还缴纳了5000元左右的金融服务费，“说是金融相关费用，以为是银行收的。”然而，不久后张女士得知银行并不收取该笔费用。

感觉自己被汽车销售公司欺骗了，张女士到该公司讨要一个说法，销售人员却称这笔费用其实是车贷服务费，是汽车销售公司为张女士办理贷款过程中产生的服务费。张女士对此说法表示不满意，认为汽车销售公司故意欺瞒消费者以达到多收费的目的。法律专家认为，该汽车销售公司侵犯了消费者的知情权、自主选择权，消费者有权主张返还已收取的不合理费用。

近年来有关汽车消费的投诉大幅增长，广东省消委会发布的《2018年度广东消费投诉分析报告》显示，2018年汽车消费类投诉24788件，同比增长86.38%，主要问题是汽车售后服务、合同、质量等，具体包括不履行“三包”义务、不履行售后承诺、同一质量问题多次维修等。

汽车金融消费市场几大“花招”

记者调查发现，汽车金融消费问题主要集中在以下几方面：

——引导分期付款，背后暗藏其他收费。记者以购车为名咨询广州市黄埔区一家4S店销售人员，店员向记者展示了“分期付款优惠信息”，还提示记者，选择该店的分期付款有更多优惠，不按揭的话就要选择购买一些汽车装饰，如贴膜、脚垫等。

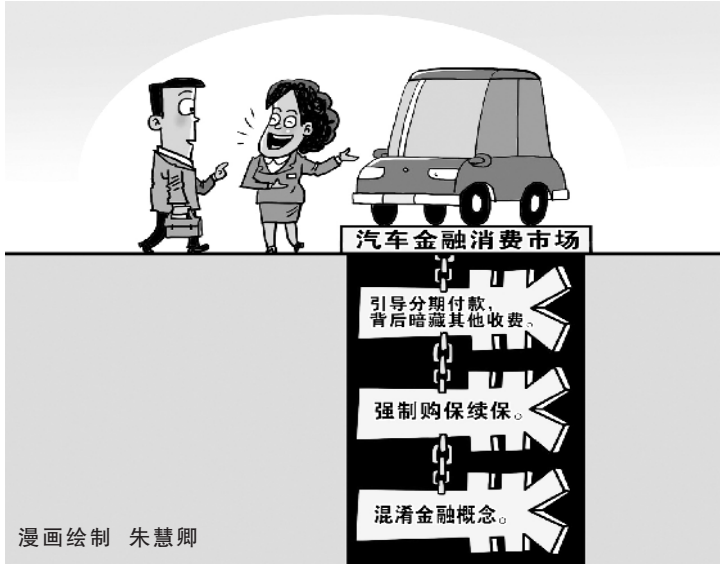
多例汽车消费投诉案件显示，一旦消费者选择其他途径贷款，则不能享受优惠，有的商家则故意拖延或者直接拒绝为消费者的贷款程序提供车辆相关材料。

店员还用计算器给记者算出了首付款项、36期分期费用、车价2%的服务费，当记者询问“服务费”的收费缘由和收费去向时，销售人员告知是4S店为车主办理贷款手续的费用。

湖南一家汽车4S店店主坦言，“现在竞争大，价格透明，车的价格可能不赚钱甚至亏钱。很多时候我们都是低价跟同行抢客，再从手续费、服务费里面赚回来。”

——强制购保续保。部分商家不仅强制消费者购买保险、缴纳续保押金，还要求消费者按揭还贷期间，每年必须在店内续保，否则押金不予退还。

湖南长沙车主谢先生购买奔驰车时被要求购买保险，“不买保险不让提车。”包括交强险和商业保险在内，谢先生共缴纳了1.4万元的保险费。业内人士透露，汽车专营店能够从1万多元的商业保险费中返利40%以上。



漫画绘制 朱慧卿

——混淆金融概念。部分商家利用消费者对于金融专业术语、利率计算等知识的不熟悉，偷换利息和手续费的概念，混淆利率计算方法。此外，“零首付”“低首付”等噱头在汽车销售行业内常见，业内人士表示，这其实是第三方金融公司推出来的产品，往往手续费高、利息高，有的非法集资平台、传销团伙甚至借此敛财。

2017年，24岁的四川成都青年小利在某汽车销售公司以“零首付”的方式购买了一台价值20万元的车。事实上，所谓的“零首付”就是分期付款，前提条件是消费者需在“云联惠”商城存一笔钱作为本金。商家宣称，平台每天会给车主返本金的万分之五，每月提现可抵扣买车分期付款的钱，等车贷还完，本金还是自己的。

2018年5月，广州警方开展收网行动，摧毁“云联惠”特大网络传销犯罪团伙，小利不仅车贷没有还完，存进去的本金也“打了水漂”。

净化汽车消费市场刻不容缓

中国人民大学法学院教授刘俊海认为，汽车专营店在为消费者提供金融服务时，需充分尊重消费者的知情权、自主选择权、公平交易权。若隐瞒事实、不尊重消费者的权益、不明确告知，为了收取服务费误导消费者，严重者则涉嫌欺诈。

广东省消委会法律顾问、广东金轮律师事务所高级合伙人朱少波提醒消费者，要理性对待商家所谓的“优惠”宣传，尽可能多途径咨询贷款产品，特别是对于利率和手续费的计算方法，要仔细算一算账。

此外，专家提醒，消费者如果决定接受商家的金融服务，要签正规的书面合同，双方商定与金融服务相关的重要信息或者口头承诺都要在合同上详细注明，注意留存合同、录音、视频等重要证据。

最后，刘俊海建议，对于车主普遍反映的汽车销售问题，有关部门应在全国范围内进行拉网式排查，彻底清除汽车销售中的“潜规则”。 **据新华社**

巴西宣布退出南美洲国家联盟

新华社电 巴西外交部15日宣布，巴西正式退出南美洲国家联盟。

巴西外交部在一份公告中指出，2018年4月，巴西、阿根廷、智利、哥伦比亚、巴拉圭和秘鲁6国政府决定暂停参与南美洲国家联盟活动，原因是该机制内部长期以来存在危机，而这一状况至今没有改变。

公告说，今年3月22日，巴西、阿根廷、智利、哥伦比亚、厄瓜多尔、圭亚那、巴拉圭和秘鲁8国签署声明，宣布创立南美进步论坛，以取代南美洲国家联盟。新论坛的结构轻巧灵活，运行规则清楚，决策机制迅速。

据悉，自2017年开始，南美洲国家联盟秘书长一职处于空缺状态，联盟活动开展困难。

15日，玻利维亚宣布将轮值主席国身份移交巴西，而巴西则宣布退出联盟。

巴布亚新几内亚“中国城”开工

新华社电 莫尔兹比港消息：由华人企业投资兴建的巴布亚新几内亚最大综合建设项目“中国城”开工仪式15日在首都莫尔兹比港举行，巴新总理奥尼尔和中国驻巴新大使薛冰出席。

奥尼尔表示，“中国城”项目的开工标志着两国在投资领域的合作水平得到进一步提升，他和巴新政府鼓励并欢迎更多的中资企业赴巴新投资兴业，在“一带一路”倡议的框架下，为两国友好务实合作做出更大贡献。

2018年5月，巴新正式加入亚洲基础设施投资银行，并成为太平洋岛国地区首个与中方签署“一带一路”建设谅解备忘录的国家。

探测器记录下流星在月球上撞出水蒸气

新华社电 美国航天局15日说，一个月球探测器观测到了流星撞击月球表面后，月壤中的水蒸气进入月球周围稀薄空气中的情形。

美国航天局研究人员当天在英国《自然·地球科学》杂志上报告说，“月球大气和粉尘环境探测器”观测到了2014年1月9日、4月2日、4月5日和4月9日流星撞击月球的情景。

该探测器项目科学家理查德·埃尔菲克说，月球周围的稀薄空气中含水量不高，因此在流星撞击月球时，从月壤中撞出的水蒸气哪怕只是在空中短暂存在，也能被探测到。

此前已有研究发现月球上存在水。分析显示，只要流星能够钻到月表之下8厘米处，就能把那里所含的水分子撞击出来。由于月表物质比较疏松，直径约5毫米的流星撞击到月表，就足以把水蒸气击入空中。

研究人员根据观测结果推算，月壤中的“含水层”其实相当干燥，含水量只有百万分之200到500，比地球上最干燥的土壤还要干燥。处理一吨月壤只能获取不到500克水。

观测显示，在被流星击出的水蒸气中，约三分之二散逸进了太空，约三分之一重新回到月表。

巴黎圣母院大火已灭 文物保护敲响警钟

15日傍晚，巴黎圣母院的塔尖轰然倒塌在熊熊烈火之中。大批法国民众站在塞纳河对岸目睹了此情此景，有人表情凝重，有人泪流满面。

法国消防部门16日宣布，当天上午10时，大火已经“全部扑灭”。

巴黎圣母院是法国最具代表性的文物古迹和世界遗产之一，堪称法国文化地标。这场大火在令法国心痛不已的同时，也为全世界敲响了文物保护的警钟。

【新闻事实】

巴黎圣母院这场大火在15日18时左右被发现。随后数小时内，大约500名消防队员动用数十辆消防车及大量灭火设备救火。

火灾发生时，巴黎圣母院正处于维修施工之中。巴黎市长安妮·伊达尔戈介绍说，由于维修施工，巴黎圣母院内部分艺术品早就被转移走，得以躲过此劫。

法国总统马克龙和总理菲利普事发后赶到现场。马克龙表示，巴黎圣母院发生大火，“整个国家都感到心情沉痛”。他说，重建巴黎圣母院是法国人民的期待，也是“我们的历史使命”。

巴黎检察机关15日晚说，正着手调查这场大火的原因。多名警方消息人士说，初步推断火灾是意外事故。

【深度分析】

法国历史文化遗产资源丰富。巴黎圣母院等名胜古迹不仅起着记载历史、传承文化的作用，也是法国旅游业的基石。法国在文化遗产保护方面走在世界前列。

1887年，法国通过法律保护具有国家历史及艺术价值的纪念性建筑和艺术品，成为世界上第一个立法保护文化遗产的国家；1913年又颁布了沿用至今的《历史古迹法》，设立专门负责对历史古迹分类的机构、将所有古迹登记造册。

诚如此，巴黎圣母院这场大火又为何破坏力度如此之大？

专家认为，年久失修与木质结构屋架是导致火势蔓延的重要原因。

不少法国名胜古迹为石质结构建筑。巴黎圣母院则不同，它拥有巴黎市最古老之一的木质屋架，且规模宏大，长度超过100米、宽度达13米，因此塔楼起火后迅速蔓延至屋架。

此外，近年来巴黎圣母院一直被相关部门评估为“状况堪忧”。上一次大规模维修还是在1990年代，本次维修从2018年4月开始。

目前火灾损害虽然还没有得到完全评估，但三分之二的屋顶已被大火损毁，标志性塔尖也已倒塌。

斯特拉斯堡大教堂基金会主任埃里克·菲舍尔在接受媒体采访时表示，巴黎圣母院重建工程预计需要“数十年”。

【即时评论】

从2018年9月巴西国家博物馆到巴黎圣母院，每一次遗产受灾、文物历劫都应给予我们警示：时代在前进，观念和技术在进步，面对文物的脆弱性和不可再生性，我们对于人类文明遗产的保护意识应警钟长鸣，保护机制更应与时俱进，呼唤更先进的手段、更专业的技术、更智慧的途径。

一个科技化、系统化、全覆盖的文博安全保护机制既要“保得住”、又要“传下去”，既要有“盾牌”、也要有“时光机”。无论是文物古迹的安保，还是打造智慧博物馆、推动文物数字化保护，人类对于文明记忆的留存和传承还大有可为。

【背景链接】

巴黎圣母院是哥特式建筑，位于巴黎市中心塞纳河畔，始建于1163年，于1345年完工。

作为巴黎最具代表性的古迹之一，巴黎圣母院因法国作家雨果的同名小说而闻名于世，每年吸引游客大约1300万人次。

据新华社