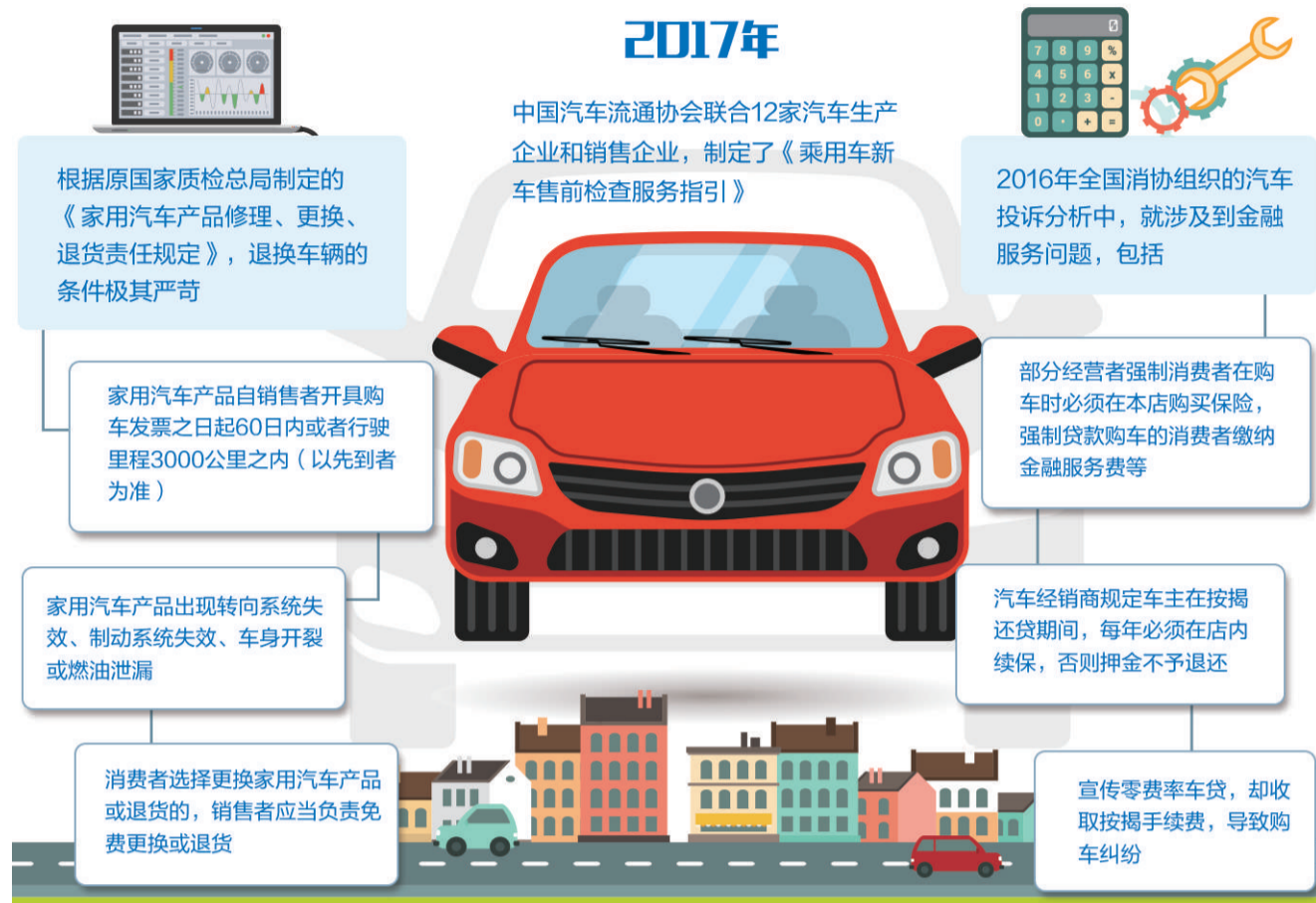


汽车维权难在哪

经济日报·中国经济网记者 余颖

热点聚焦

“奔驰车女车主维权事件告一段落，但汽车消费维权方面的普法、修法之路仍任重道远。”如果按照当前的三包政策，这台奔驰车根本退换不了。”4月17日，在中国消费者协会举办的“推动解决汽车消费维权座谈会”上，专家们指出，当前的汽车售后政策明显不利于消费者维权，监管部门、司法部门应该及时推动相关法规修订工作



“PDI”有损消费者知情权

这次奔驰车女车主维权事件，让一个陌生词汇“PDI”进入了大众视野。在最初的诉求和最后的和解中，车主都提到了这辆车的PDI检测。

车主和奔驰方所提供的“PDI”检测，全名叫“乘用车新车售前检查”。2017年，中国汽车流通协会联合12家汽车生产企业和销售企业，制定了《乘用车新车售前检查服务指引》。值得注意的是，本次引发风波的北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司和利星行汽车，也是该标准的起草方之一。

在这份由行业协会和汽车厂商、经销商起草的检测标准中，规定了新车交付消费者时，应向消费者提供乘用车新车“PDI”检查表，同时还规定了11条必须告知消费者的重大问题情形，包括发

动机总成主要零件修复、变速器总成主要零件修复、制动系统主要零件、制动系统主要零件的修复，等等。但其中也隐含了一个“后门”——即“不属于上述应当告知的项目，但是修复率超过乘用车新车整车市场指导价5%的”，换言之，如果修复费用未超过5%的问题，则可以告知消费者。

“按照指引条款，如果车身经过钣金修复后的喷漆，只要费用不超过5%，也可以不告诉消费者。”原北京二中院审判委员会专职委员王范武认为，作为消费者，浑然不知自己购买到的新车是经过喷漆修复的，显然被侵犯了知情权。

王范武表示，“PDI”规则作为行业协会和厂商制定的服务指引，对消费者没有约束力，其条款与《消费者权益保护法》相抵触时，应视为无效条款。经销商决不能以消费者接受了“PDI”检测结果为由，拒绝为消费者进行退换维修服务。

中消协同时表示，企业联合制定的“PDI”规则属于行业自律规范，不应为消费者实体权利做出限制。至于其中明显不利于消费者权益保护的条款，应根据消费者诉求，结合有关实践争议案例进行修改完善。

汽车三包政策对消费者不利

4月17日，女车主与奔驰达成和解，退了这辆车问题车，免费换新，还获得了其他补偿。虽然有网友质疑女车主白折腾了，没有达到退一赔三，但业内专家表示，女车主其实已经很幸运了。

“目前的汽车三包规定说的是燃油泄漏，这辆奔驰车是机油泄漏，严格来说，车根本退不了！”中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍解释说，根据原质检总局制定的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，退换车辆的条件极其严苛——“家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内（以先到者为准），家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏，消费者选择更换家用汽车产品或退货的，销售者应当负责免费更换或退货。”

超过这一期限，又在家用汽车产品三包有效期内，要想更换或退货，必须是：一、因严重安全性能故障累计进行

了2次修理，严重安全性能故障仍未排除或者又出现新的严重安全性能故障的；二、发动机、变速器累计更换2次后，或者发动机、变速器的同一主要零件因其质量问题，累计更换2次后，仍不能正常使用的，发动机、变速器与其主要零件更换次数不重复计算；三、转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的同一主要零件因其质量问题，累计更换2次后，仍不能正常使用的；转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥、车身的主要零件由生产者明示在三包凭证上，其种类范围应当符合国家相关标准或规定，具体要求由原国家质检总局另行规定。

“这位奔驰女车主的情况是机油泄漏，不属于三包规定中的燃油泄露、制动系统、转向系统、发动机、变速器等大故障，也没有发生车身开裂等严重故障，更没有维修两次不能解决，按照三包规定，只能修理。”朱巍认为，如果汽车出现了以上问题，消费者的生命财产安全已经受到重大损失，此时再谈退换车辆，已经太晚了。

记者注意到，在市场监管总局近期正在征求意见的修订稿里，三包中的退换规定也只是增加了电动汽车的部分，对燃油汽车的退换规定没有调整。

对此，中消协表示，汽车产品合格交付，是经营者的应尽义务。《产品质量法》第十二条规定，“产品质量应当检验合格，不得以不合格产品冒充合格产品”。《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》第八条规定，“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”。

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。如果经营者出售的是不合格产品，消费者可以按照《消费者权益保护法》第五十四条规定，“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。实践中，一些经营者向消费者交付不合格车辆，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。

同时，专家和消协一致呼吁，在修订汽车三包政策时，应该以《消费者权益保护法》和《产品质量法》为依据，保护消费者的退换货权利。当汽车三包规定与法律抵触时，应以法律为准，切实保护消费者权益。

乱收费现象亟待整治

这次奔驰车事件中的15000元金融服务费成为焦点。事先并未明说，事后也没有发票，这笔钱收的颇为可疑。

西安这位女车主经历的奔驰车事件不是个案，也不偶然。早在2016年全国消协组织的汽车投诉分析中，就涉及金融服务问题，包括：部分经营者强制消费者在购车时必须在本店购买保险，强制贷款购车的消费者缴纳金融服务费等；汽车经销商规定车主在按揭还贷期间，每年必须在店内续保，否则押金不予退还；宣传零费率车贷，却收取按揭手续费，导致购车纠纷。

对此，北京市实现者律师事务所律师吕晓晶表示，汽车销售金融服务等应明码标价，杜绝强制交易等违法行为。

《消费者权益保护法》第二十条规定，“……经营者提供商品或者服务应当明码标价”。第十六条规定，“……经营者向消费者提供商品或者服务，……不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易”。

《汽车销售管理办法》规定：“经销商应当在经营场所以适当形式明示销售价格、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。”“供应商、经销商……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。”“违反本办法第十条……第十四条……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。”

海润天睿律师事务所律师汤浩表示，虽然法律法规明文禁止，但当前汽车销售服务中，强制消费者购买保险、缴纳续保押金或续保保证金等问题较为普遍，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。

然而，处在舆论漩涡中的汽车经销商们并没有明显整改举措。汤浩透露，前几天他走访了多家4S店，有一家列出的手写单据上面依然有保险、上牌服务、金融服务。另一家打印的费用单据显示，金融服务费改为分期手续费继续收取。“据说还有4S店把金融服务费改成商务咨询费，换汤不换药。”

“2018年十大执行案件”发布

本报讯 记者李万祥报道：最高人民法院近日公布了“2018年十大执行案件”和“最强执行干警”评选结果。据悉，在完成“基本解决执行难”目标基础上，最高法院将着力加强执行长效机制建设，全面推进执行信息化建设，切实提高办案质量和效率。

“2018年十大执行案件”包括：上海静安法院案外人占有民用航空器执行案，北京大兴法院大型建材市场腾退案，黑龙江高院执结亿元标的案，四川崇州法院呵护未成年人善意执行案，福建高院南平中院“放水养鱼”执行涉百强民企系列案，湖南衡南法院高速公路收费权网拍第一案，湖北老河口法院依法腾退黑虎山水库案，天津二中院引入第三方注资助力执结2.3亿元大案，河北保定高新区法院“双清别院”系列执行案，江苏三级法院联手异地清空万余平方米土地厂房案。

据统计，近3年来，全国法院共受理执行案件2043.5万件，执结1936.1万件，执行到位金额4.4万亿元，同比分别增长98.5%、105.1%和71.2%。“基本解决执行难”这一阶段性目标如期实现。

两部门发布通知

简化查询已故存款人存款事项

本报讯 记者钱菁报道：近日，银保监会会同司法部发布了《关于简化查询已故存款人存款相关事宜的通知》。《通知》大大简化了配偶、父母、子女以及公证遗嘱指定继承人、公证遗嘱受益人查询已故存款人存款等余额手续，为办理存款继承提供了便利。

根据《通知》，已故存款人的配偶、父母、子女凭已故存款人死亡证明、可表明亲属关系的文件（如居民户口簿、结婚证、出生证明等）以及本人有效身份证件，公证遗嘱指定继承人、公证遗嘱受益人凭公证遗嘱、存款人死亡证明及本人有效身份证件，可单独或共同向开户银行业金融机构提交书面申请办理存款查询业务，无需办理公证机构出具的《存款查询函》。

但上述继承人以外的其他人要查询已故存款人存款余额的，仍应按照《司法部 中国银行业监督管理委员会关于在办理继承公证过程中查询被继承人名下存款等事宜的通知》办理查询公证。

银保监会有关负责人表示，对于符合委托民事法律关系的，可以委托他人办理存款查询，且可以多次查询。各银行业金融机构可根据风险控制要求和业务办理需要，制作申请书和承诺书。《通知》附件提供了存款查询情况告知书的参考样本，各行可以在不加重查询人义务的基础上进行修改，便利群众同时控制风险。

深圳查获“无人机高空飞线”走私案

本报记者 杨阳腾

无人机前期侦察摸清地形、换岗时间，选定作案时机后从香港一侧高空飞线牵引……4月17日凌晨，在深港一线，武警广东省总队执勤第三支队官兵现场查获一起利用无人机走私电子产品、高档化妆品、营养品等一批价值50多万元的走私物。

4月18日，该案已移交相关部门。在深港陆地边境上空拉一根线，无人机、滑轮和绞盘便组成了一套“高科技”走私装置。4月17日上午8时，在粤港边界一线深圳罗芳村边界地段的一处居民楼楼顶看到了这样的装置，执勤三支队三个大队十中队队长吴艺平作了现场演示。记者看到，这个小区紧贴深港边境的深圳河，与深圳河仅一条两车道马路相隔，河宽不到5米，河对岸就是香港的一大片工地。

“两边距离不到1公里，无人机飞过来1分钟都不用，飞线运一趟货物不到5分钟，一晚上的可达到上万部手机。”吴艺平介绍，走私分子选的楼房正对香港方向，视野开阔，对周边情况可一览无余。走私分子正是在楼顶层架设绞盘等设备进行“飞线”操作，同时设立“看水”岗哨观察周边环境。

这不是偶然。吴艺平介绍，两天前的深夜，就有哨兵发现该路段附近有一个发光物体在高空盘旋。中队里的老兵都知道：“‘鱼’来了！”吴艺平立即派出侦察潜伏哨。果然，才过两天，“鱼”上钩了。

17日凌晨2时许，发光物落在某楼顶，武警官兵确定“鱼”咬钩后，立马派出突击小组，逮个正着。然而，现场只有一箱货物。

逃不了！吴艺平带着警犬到现场作案设备嗅了嗅。几分钟后，武警官兵在警犬带领下，在楼下的一部车里又抓捕嫌疑人1名，搜出货物9箱。

经清点，共查获电子产品、高档化妆品、营养品等货物，现场抓捕3人，缴获特制铁架手动滑轮、渔线、滑轮等走私工具一批。



4月17日，武警官兵在现场收缴作案工具。 廖 键摄

别让维权难寒了车主心

若愚

西安奔驰女车主维权事件暴露出维权难已经成为汽车消费痛点。购买汽车过程复杂，流程繁琐，每个环节都有可能被经营者巧立名目，借机收费。消费者为了尽快提车，只得相信经营者的说辞，交钱“买”服务。上牌费、检测费、装潢费、提车费、出库费、金融服务费、保险费等，这些看似不合理甚至荒唐的费用，在经营者的花言巧语下，成了消费者不得不交的收费项目，并逐渐演变成行业潜规则。比如消费者贷款买车，经营者借

机收取金融服务费；消费者想尽快提车，经营者借机加价或要求消费者购买汽车配饰或指定保险等。

一般来说，消费者主要是通过4S店购车，但是由于双方信息不对称，经营者利用自己的专业优势，强制消费者消费，利用格式条款限制消费者的合法权益，或者利用口头承诺误导消费者，不提供相应的收据、凭证等，导致消费者难以取得购车费用相关凭据。消费者势单力薄，一旦出现问题需要维权，往往要花费

大量时间和精力，维权成本高，维权之路举步维艰。

这次的奔驰车女车主维权事件，如果没有舆论的压力，事情不会这么快得到解决。有律师透露，自己代理的汽车消费纠纷，有的官司已经打了两年多，虽然支付了一大笔律师费和诉讼费，却还没有结果，普通消费者根本“耗不起”。

当前，居民消费占GDP的比重日益增加，但消费者权益保护工作还做得不

够充分，消费者优先观念未能有效落地。近年来全国汽车投诉情况和近期发生的奔驰女车主维权事件，凸显信用建设的紧迫性，凸显构建和谐消费环境的必要性。消费领域要以消费者为中心，就是要让消费者买的放心、吃的安心、用的舒心，获得更好的消费体验。要以消费者权益保护为核心，尽快修订相关法律法规，才能更好地促进汽车消费，带动经济转型和消费升级。

法治论坛