

# 金融服务费等应明码标价 别拿“三包”当挡箭牌

## 中消协回应汽车消费维权热点问题



新华社电 4月16日晚，W女士(化名)和西安利之星汽车有限公司达成换车补偿等和解协议。结合奔驰车维权事件及汽车消费领域投诉问题，中消协17日在京举办“推动解决汽车消费维权难座谈会”，针对热点问题，消协有关负责人进行了回应。

### 加强消费维权意识

消费者如何加强维权意识？中消协有关负责人表示，消费者要注意留存购车、维修等相关凭证。保留好车辆购车发票及汽车“三包”凭证，是消费者维权的基本条件。

在购车过程中，消费者对商家有关退还购车定金、保险押金等的口头承诺要格外留心，注意留存定金或押金收据，必要时对商家的口头承诺进行录音，主动争取签订纸质的定金或押金退还协议。

根据汽车“三包”规定，修理者应当建立并执行修理记录存档制度。书面修理记录应当一式两份，一份存档，一份提供给消费者。因此，消费者每次修理后应向4S店或修理厂索要维修发票，作为日后维权的证据。

2017年7月1日全面实行的《汽车销售管理办法》规定，供应商、经销商不得限定消费者户籍所在地，不得对消费者限定汽车、用品、金融、保险、救援等产品的提供商和售后服务商，但家用汽车产品“三包”服务、召回等由供应商承担费用时使用的配件和服务除外。经销商销售汽车时不得强制消费者购买保险或者为其提供代办车辆注册登记等服务。

目前，各大汽车厂商对自己的4S店网络有数据共享平台，但对4S店之外的销售渠道无法共享车辆信息，消费者在其他渠道的汽车销售商购车时具有盲目性。

中消协建议，加快建立全国统一的汽车服务商信用信息共享平台，即所有汽车供应商、经销商、售后维修网点的有关违法违规行录录入统一平台，同时接入消费者评价通道，设计相关评价指标，消费者购车后即可根据购车及使用体验自主对相关服务提供商进行评价，并向社会公示，为消费者购车提供参考和依据。

## 国务院安委办挂牌督办 33家博物馆和文物建筑 重大火灾隐患单位

新华社电 记者17日从应急管理部获悉，国务院安全生产委员会办公室近日印发通知，对全国33家博物馆和文物建筑重大火灾隐患单位实施挂牌督办。

这33家博物馆和文物建筑重大火灾隐患单位包括：中国人民大学老校区(清陆军部和海军部旧址)、天津天尊阁、河北唐山博物馆、内蒙古王府庙、辽宁大连博物馆、吉林镇赉县博物馆、黑龙江金上京历史博物馆、上海何家宅院、江苏原国民政府最高法院旧址、浙江浦江县郑义门古建筑群、安徽中国徽州文化博物馆、福建狮峰寺、江西九江市博物馆、山东崂山道教建筑群(太清宫)、河南濮阳市博物馆、湖北古德寺、湖南洪江古建筑群、广东茂名市博物馆、广西来宾市博物馆、海南东坡书院、重庆双桂堂、四川青城山古建筑群、贵州云山屯古建筑群、云南虎头山道教建筑群、西藏拉隆寺、陕西西咸新区秦汉新城周陵街道办周陵文管所、甘肃玉泉观、甘肃西来寺、青海省博物馆、宁夏博物馆、新疆喀什地区莎车县丝绸之路·莎车博物馆、新疆喀什地区疏勒县张骞纪念馆。

按照应急管理部、文化和旅游部、国家文物局关于开展博物馆和文物建筑消防安全大检查的部署，2018年9月以来，各省区市消防、文化和文物部门对7.13万家博物馆、文物建筑单位进行了消防安全检查，共发现火灾隐患10.1万余处，目前已整改9.3万余处。

国务院安委办有关负责人要求，对因工作不到位、措施不落实导致发生火灾的，将严肃追究责任。各地要加强隐患排查整改的跟踪指导，国务院安委办将适时对挂牌及整改情况进行检查指导。

## 马克龙希望 5年内重建巴黎圣母院

新华社电 法国总统马克龙16日晚针对巴黎圣母院严重火灾发表简短电视讲话，表示希望在5年内重建巴黎圣母院。

马克龙说，巴黎圣母院大火令法国人民和全世界甚为痛心。“那个夜晚，我们在巴黎一起见证了团结行动、克服困难的勇气。”

他说：“在法国的历史上，我们曾经建造了城市、港口、教堂。许多建筑由于战乱或者疏于维护遭到焚毁或破坏，但是，每次我们都重建了它们……法国人民是建造者，我们将重建更加瑰丽的

巴黎圣母院。”

目前，重建和修复工程募捐资金已超过7亿欧元。

当地时间15日18时左右，位于巴黎市中心的圣母院突发火灾，约500名消防队员动用数十辆消防车及大量灭火设备实施灭火行动。16日上午10时左右，大火被全部扑灭。巴黎圣母院的屋顶和塔尖被烧毁，但主体结构得以保存，圣母院中的主要文物“耶稣荆棘冠”和“圣路易祭服”等也没有受损。

法国文化部16日说，原来立于圣母院塔尖顶端的铜制公鸡像已在废墟中被找到。

## 秘鲁前总统加西亚 涉嫌贪腐开枪自杀

新华社电 涉嫌贪腐的秘鲁前总统阿·加西亚17日晨在得知秘鲁司法当局要对其执行逮捕时开枪自杀，目前伤情严重已被送往医院救治。

秘鲁司法当局当天早晨宣布，对正在接受调查的加西亚实行10天拘捕，执法警察随后前往加西亚住宅对其实施拘捕和搜查。

现年69岁的加西亚曾任两届秘鲁总统，1985年至1990年、2006年至2011年当政。巴西司法界2014年发起反腐败调查“洗车行动”，牵出

巴西大建筑商为获取政府工程项目合同行贿巴西和其他南美国家政界人士的丑闻。

秘鲁检方指认，加西亚在其第二个总统任期内收受巴西奥德布雷希特公司贿赂，帮助后者获得利马地铁列车项目合同。此外，检方还指控加西亚收取10万美元，作为出席巴西一场会议的回报，怀疑这笔钱同样来自奥德布雷希特公司名下一项“贿赂”基金。

2018年11月17日，秘鲁最高法院裁定，加西亚18个月内不得离境。

### 汽车销售金融服务费等应明码标价

在当前汽车销售服务中，存在强制消费者购买保险、缴纳续保押金或续保保证金等问题，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。

中消协有关负责人表示，消费者权益保护法规定，经营者在交易过程中，应对全部收费项目事先向消费者明示，且不得做出不合理限制或者强制交易。汽车销售金融服务费等应明码标价，杜绝强制交易等违法行为。

此外，汽车销售管理办法明确规定，经销商应当在经营场所以适当形式明示销售汽车、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。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。如有违反有关规定的，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。

### 别拿“三包”当不合格挡箭牌

一些经营者向消费者交付质量不合格车辆，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。

《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，即俗称的汽车“三包”规定明确提出，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。

根据消费者权益保护法，如

果经营者出售的是不合格产品，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。交付产品六个月内发现瑕疵的，经营者还负有举证责任。

中消协有关负责人表示，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。

### 汽车消费维权有五难

2016至2018年全国消协组织投诉与咨询信息系统数据显示，汽车产品、含零部件的投诉从每年1.5万件上升至每年1.9万件，投诉解决率有所下降。消费者投诉的主要问题有售后服务、合同纠纷、产品质量、金融服务等。

中消协有关负责人表示，汽车消费维权存在五大难点：经营者巧立名目，消费者辨识难；经营者不提供凭证，消费者取证难；产品质量出现纠纷，消费者鉴定难；经营者推诿扯皮，消费者协商难；维权涉及问题复杂，消费者投诉解决难。