



## 郑州工商约谈汽车销售商

# 退车请求10日内不回复或被吊销执照

3·15消费者权益保护日即将到来,恰逢新修订的《消费者权益保护法》实施在即,这段时间,郑州市工商行政管理局专业分局接到的家用汽车消费领域投诉猛增,为了维护广大消费者的合法权益,督促汽车经营者主动履行义务,不断提高商品和服务质量,昨日,该局召开了汽车行业行政约谈会,郑州市内20多家汽车销售商被约谈。

郑州市工商专业分局机动车管理所所长刘翔告诉记者,综合近期接到的投诉,他们归纳当前家用汽车消费领域中存在的主要问题为:汽车销售合同条款权责不对等,消费者处于弱势地位;办理分期付款时收取“莫须有”费用“暗宰”消费者;对汽车性能进行夸大宣传,延迟交付合格证等。 郑州晚报记者 李丽君 通讯员 刘翔

### ■新政策

## 书面退车请求10日内不回复或被吊销执照

针对以上情况,郑州工商局专业分局在约谈会上向20多家汽车销售商进行了新修订的《消费者权益保护法》解读,指出,按照汽车三包规定,家用汽车在三包期内,消费者书面要求退换货的,经营者必须在10日内给予答复,不答复的视为故意拖延或者无正当理由拒绝。

“新修订的消法在第56条补充规定,对消费者提出的修理以及退换货要求,故意拖延或者无理拒绝的,由工商行政管理部门处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款,没有违法所得的,处50万元以下罚款,严重的责令停业整顿,吊销营业执照。”

“这就是告诉大家,从今年3月15日以后,如果你们还不重视消费者的要求,无故拖延或拒绝,那么工商部门就要对你进行处罚,严重的还要吊销营业执照,希望大家明白这一点,同时也希望广大汽车销售商能加强行业自律,严格遵守汽车三包规定,不断提高产品质量,自觉履行合同义务,积极配合工商部门解决消费者纠纷,带动整个行业规范有序发展。”该局副局长王自杰最后强调。

### 现象一: 销售合同条款权责不对等 消费者维权困难

部分汽车销售合同约定中,只强调消费者的违约责任,没有明确销售商的违约责任,而且违约条件苛刻。例如规定:“交车时,如买方订购的车辆型号因厂家调整配置而导致销售价格上涨的,买方同意按厂家公布的调整后价格付款”、“如果非卖方原因,买方违约撤销合同,定金不予退还”、“如有产品标准及售价变更,一切按公司规定执行”等。

解读:刘翔指出,以上格式合同条款,违约责任不对等,卖方可以根据市场行情、自身条

件等随时、随意调整价格,而买方则只能被动接受,这样的不公平格式条款,严重侵害了消费者的合法权益。

### 现象二: 借分期付款收“莫须有”费用 “暗宰”消费者

在办理分期付款中,银行授信的金融公司收取的费用没有固定标准,不同公司收取的种类、幅度均不一样,还有的公司打着银行的旗号收取各种莫须有的费用,因为信息不对称,不知内情的消费者往往会稀里糊涂地缴费,从而被宰。

解读:“在我们遇到的投诉中,消费者通过金融公司贷款买车,被收取的费用包括续保押金、金融服务费、保证金、风

险担保金、购后管理费、公证费等,各种各样名目繁多的费用高达一两万元,直接把消费者搞得头晕,而且不开发票,有的甚至连收据都不开,直接打白条,这种行为都是明目张胆地欺诈骗消费者。”刘翔表示。

### 现象三: 夸大宣传汽车性能 误导消费者

消费者购买汽车,主要是依据厂家或4S店的宣传介绍。然而,有些汽车销售商在对新车宣传时以夸大性能、配置等方式进行误导宣传或虚假承诺,比如在进行对比宣传时,只对比自己车型中占有优势的参数、数据,构成片面对比。

解读:刘翔指出,此举不但误导消费者,还涉嫌不正当竞争。

### 现象四: 延迟交付合格证 影响新车上牌

目前,一种新的投机经营方式在汽车销售业盛行,那就是:为了周转资金,一些汽车经销商会通过向银行质押新车合格证的方式获取贷款,当然这样做的后果是延迟向消费者交付合格证。

解读:刘翔指出,这导致部分新购车辆不能及时取得合格证,影响新车上牌照,车险无法生效,一旦发生事故,车辆及人员的理赔申请都会遭到拒绝。

爱玛电动车

# 爱玛再掀换购狂潮!

旧车一律折价 1000 元

活动时间: 2014年3月14-16号



换购价 699 元 (COCO)



换购价 999 元 (小蝴蝶)



换购价 1799 元 (小贵族) (48V/12A)

新老客户凭三包服务卡免费抽奖, 每天下午3点。

1等奖: 山地车一辆



3等奖: 爱玛专用锁一个



2等奖: 折叠车一辆



4等奖: 爱玛雨衣一件



爱玛专用电池换新价 (限3天)

48V12A: 换新价: 220元

48V20A: 换新价: 360元

老客户到广场免费领取20元礼品一份

9大广场欢(换)乐购

财富热线: 18137850995

广场地址: 陇海路与紫荆山路(大润发广场)  
东风路与沙口路交叉口东北角  
大学路与政通路交叉口沃尔玛广场

黄河食品城(农业路与东三街交叉口)  
郑汴路与英协路西50米(升龙金泰成)  
花园路国基路交叉口往西1000米路南(爱玛专卖店)

北环老鸦陈(省体育中心西门)  
京广路与华中路(大商超市门口)  
三全路与园田路(爱玛专卖店)