

西安奔驰女车主与4S店达成和解,该事件涉及的涉嫌违法违规问题仍将依法依规进行调查处理,中国银保监会要求奔驰汽车金融公司在全国范围内排查违法违规收费问题,针对汽车消费维权,中消协回应相关热点

汽车销售金融服务费等应明码标价

西安奔驰女车主维权一事有了新进展,16日晚车主和西安利之星汽车有限公司达成换车补偿等和解协议。涉事车辆有关质量问题已进入鉴定程序。中国银保监会16日晚间接受记者采访时表示,已要求奔驰汽车金融公司在全国范围内对其经销商是否存在类似违法违规收费问题进行排查,不得以提供金融服务的名义向消费者收取费用。

西安奔驰女车主 与4S店达成和解

4月16日晚,西安奔驰女车主和西安利之星汽车有限公司达成换车补偿等和解协议。双方和解协议的主要内容对应了该女车主此前提出的8条诉求。和解协议主要内容包括5点:

- 1.更换同款的奔驰新车,但依旧是以贷款的方式购买;
- 2.对该车主此前支付的1万余元“金融服务费”全额退款;
- 3.奔驰方面主动提出,邀请该车主参观奔驰位于德国的工厂和流水线等,了解相关流程。
- 4.赠送该车主十年“一对一”的VIP服务;
- 5.为女车主补办生日(农历),费用由对方全额支付。

此外,记者从西安高新区市场监管部门了解到,涉事车辆有关质量问题已进入鉴定程序,该事件涉及的涉嫌违法违规问题,仍将依法依规进行调查处理,结果将及时向社会公布。

银保监会要求 奔驰汽车金融公司全国范围内 排查违法违规收费问题

中国银保监会16日晚间接受记者采访时表示,已要求奔驰汽车金融公司在全国范围内对其经销商是否存在类似违法违规收费问题进行排查,不得以提供金融服务的名义向消费者收取费用。

据报道,中国银保监会已要求北京银保监局对梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司是否存在通过经销商违规收取金融服务费等问题开展调查。

银保监会重申,汽车金融公司在提供服务时收取费用应当严格遵守国家法律、法规、规章和有关监管规定,遵循公开、公平、诚实、信用的原则,应在各类相关营业场所醒目位置、公司官网等公示收费项目和标准,主动接受社会监督。



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”。对金融服务费等收费项目有没有法律法规约束?以“三包”规定拒绝退货合理吗?汽车消费维权存在哪些问题?消协有关负责人对此进行了回应。

全部收费项目应明码标价

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。

涉及汽车售后问题的投诉主要包括:不履行三包义务、不履行售后承诺、售后在三包期内收费修理以及经营者变动导致无法正常履行售后服务等。涉及汽车合同问题的投诉主要包括:订金纠纷、合同违约、不平等格式条款等。涉及汽车质量问题的投诉主要包括:产品性能问题、不合格商品以及不具备特定使用环境等。

从被投诉的具体问题看,主要汽车品牌被投诉问题集中在订金、发动机、轮胎、涉嫌欺诈和车漆等方面,其中东风本田机油问题较为突出,奔驰、一汽大众、长安福特、奥迪的油漆问题相对占比较高。

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。

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为录入统一平台,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。

综合新华网消息

广告

购买墙布时哪些问题绝不能忽视,您知道吗? 蓝港壁布窗帘五一活动火热进行中

不管购买什么物品,性价比都是大家一致的追求,但我们追求性价比时千万不能忽略了产品质量与服务。今日蓝港小编和您共同探讨购买墙布时,哪些问题绝不能忽视。

刺绣墙布的价格差别大

刺绣墙布的价格差大主要还是看花色,看款式。不同的花色,不同的款式,生产成本相差很远,当然价格也就相差很远。有些花色可能感觉绣的针数的密度差不多,甚至更少,而价格却比感觉差不多的要高,主要还是因为这些花色之间的绣法不同。

便宜的墙布质量差

好的墙布最基础的特点就是质地柔软细腻,提花凹凸有致,刺绣栩栩如生。不但具有爽滑的独特质感,而且光泽度好,悬垂性及透气性好,色牢度高,哪怕用上十几年也不会出现明显色差,所以价格高。低价的“劣质墙布”为了控制成本,则可能会选用低劣的化纤材料,手感发硬,具有廉价的塑料感,不仅透气性弱,而且可能会出现大面积褪色,泛潮发霉等情况,给家居环境带来负面影响。

胶水太便宜不环保

市面上的大品牌墙布一般都会选用

环保无毒的食品材质胶水,如糯米胶等等,不含有害添加剂。这种优质胶水不但黏贴效果好,安装完毕即可入住,不会对人体造成任何伤害。低价墙布为了控制成本,一般选用含有化学添加剂的“三无”胶水,异味明显,含有甲醛,还可能含有甲苯等有害物质。

避免不专业施工

墙布效果要想好,专业施工少不了。墙布是墙面上的艺术品,对施工的要求还是很高的,并且不同墙布对施工的要求也是不尽相同的。未经专业培训或施工技术不过关的施工人员,会导致诸多非质量问题售后产生。

买壁布,选蓝港,不起霉,不翘边!

买窗帘,选蓝港,工厂价,真实惠!

感谢今日共同和蓝港小编探讨以上墙布知识,希望您的家居装修有所帮助。五月蓝港活动火热进行中,活动期间(5月1日~5月4日),4000罐燕京啤酒免费送,100台手机空调买就送,还有更多惊喜好礼!蓝港壁布,真正的工厂直营店,不仅花色漂亮,款式多样,而且价格实惠,独特的无缝免胶工艺,更是环保又耐用,真正免去后顾之忧。活动参与:蓝港华源实惠店8588369,蓝港华源超市总店8180499,雁峰红星美凯龙二店8618499。

蓝港无缝免胶壁布
热线:4006-118-499
网址:www.zgqiangbu.com