

西安奔驰女车主被收取1.5万元金融服务费引发热议——

汽车金融服务费,“行规”还是“行业毒瘤”?

专家:事先未告知收取金融服务费涉嫌违法 车主:退费维权成本高,面临诸多障碍

本报记者 曲欣悦

近日,西安奔驰女车主维权事件备受社会关注。除了“三包”维权争议之外,该车主称在不知情的情况下被开通奔驰金融,被迫交纳了1.5万元金融服务费的经历也引起了许多车主的共鸣。

对此,法律界人士表示,汽车经销商在事先未告知消费者的情况下,收取金融服务费涉嫌违法。《工人日报》记者采访多位车主了解到,不少车主都曾在销售人员的“引诱”下,采用汽车金融贷款买车后被收取金融服务费,并且维权过程中面临诸多障碍。因此,有人将汽车金融服务费称为“行业毒瘤”。

金融服务费给了谁?

4月13日,在一段涉事女车主与西安“利之星”4S店负责人的协商录音中,女车主指出其在购买车辆的过程中,在不知情的情况下被要求支付一笔“奔驰金融服务费”,共计15200余元,并认为“这是欺骗行为”。对此,4S店方面并未正面回应。

女车主还表示,这笔钱不仅没有给发票,而且通过微信转入了一个私人账户。针对女

车主提出的金融服务费,4月14日,梅赛德斯-奔驰发表声明称,一向尊重并依照相关法律法规开展业务运营,不向经销商及客户收取任何金融服务手续费。

一位业内人士对记者表示,金融服务费在汽车销售行业已成了一种“行规”。一般来说,经销商会根据车型、品牌的不同,按照贷款金额的3%到5%来收取服务费。而对于金融服务费到底花在了哪儿、该交多少、交给了谁,车主们心中则是一笔糊涂账。

例如,去年12月,河南新乡的崔先生通过网络找到了郑州一家4S店,打算购买一辆价格在8万元左右的广汽丰田轿车。本来打算全款购买的崔先生,在销售的极力推荐下,选择使用汽车金融公司的分期贷款。“销售劝我说可以用余钱做投资。这样利息更高,购车价格也能优惠,并且承诺贷款3年免息。”

签署了贷款合同后的崔先生,又给销售微信转账支付了1500元的金融服务费。但销售并未给予崔先生关于这笔服务费的发票或收据。“销售说这笔钱是帮汽车金融公司收的。”崔先生说。

但记者在崔先生出示的贷款合同上看到,手续费一栏写着“向贷款人支付金额为人民币0元的手续费”。

安徽合肥的廖女士在购车时,也是经不住销售的“利诱”,选择了贷款购车,并被索要了3000多元的服务费。她向记者表示,这个数额“还是讨价还价后的结果”。

据了解,4S店经常会给消费者两个价格,而带金融服务费的车价往往更优惠一些,经销商会根据车型、品牌的不同,按照贷款金额的3%到5%来收取服务费。而对于金融服务费到底花在了哪儿、该交多少、交给了谁,车主们心中则是一笔糊涂账。

北京志霖律师事务所律师赵占领对记者表示,金融服务费并非法律所明确规定禁止,即4S店收取金融服务费的行为本身并不违法,但是有以下几点需要注意:“第一,不能强迫消费者选择贷款方式,支付方式是全款还是贷款,消费者有选择权,而奔驰女车主维权的这个案例中,4S店诱导、强迫消费者选择贷款方式;第二,收取多少金融服务费应事先明示,消费者不知情时被收费是不合法的。遇到这种情况,可以通过与经营者和解,到消费者协会和市场监督管理部门投诉、请仲裁机关进行仲裁以及法律起诉等途径进行维权。中国银保监会当天则表示,已要求北京银保局对梅赛德斯-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。”

“如果4S店事先未告知消费者有关金融服务收费,便侵害了消费者的权益,涉嫌消费欺诈,消费者可以要求退还该费用。”江苏东银律师事务所律师刘秋苏向记者表示,目前并没有专门针对“金融服务费”的法律法规。但《汽

车销售管理办法》第十条规定,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。

据了解,4S店经常会给消费者两个价格,而带金融服务费的车价往往更优惠一些,经销商会根据车型、品牌的不同,按照贷款金额的3%到5%来收取服务费。而对于金融服务费到底花在了哪儿、该交多少、交给了谁,车主们心中则是一笔糊涂账。

北京志霖律师事务所律师赵占领对记者表示,金融服务费并非法律所明确规定禁止,即4S店收取金融服务费的行为本身并不违法,但是有以下几点需要注意:“第一,不能强迫消费者选择贷款方式,支付方式是全款还是贷款,消费者有选择权,而奔驰女车主维权的这个案例中,4S店诱导、强迫消费者选择贷款方式;第二,收取多少金融服务费应事先明示,消费者不知情时被收费是不合法的。遇到这种情况,可以通过与经营者和解,到消费者协会和市场监督管理部门投诉、请仲裁机关进行仲裁以及法律起诉等途径进行维权。中国银保监会当天则表示,已要求北京银保局对梅赛德斯-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。”

“如果4S店事先未告知消费者有关金融服务收费,便侵害了消费者的权益,涉嫌消费欺诈,消费者可以要求退还该费用。”江苏东银律师事务所律师刘秋苏向记者表示,目前并没有专门针对“金融服务费”的法律法规。但《汽

“销售一开始提出给我送赠品,但因为我退钱的态度很坚决,后来就不理睬我了。”

于是,崔先生以收费没有开具发票为由,向法院起诉了该4S店。但令崔先生没有想到的是,他此前没有注意到一项销售合同中的条款,竟然又为他埋了一个“坑”。

在崔先生与4S店里签署的销售合同里写着:“如无异议并自愿的前提下,未尽事宜双方协商解决,如协商不妥可向卖方所在地仲裁委员会申请仲裁”。4S店以此为由,要求先通过仲裁委员会仲裁裁决。

但崔先生到仲裁委员会一打听,发现立案费就要6000元,且半年后才能受理。“很多人都认为维权走到这一步就走不下去了。”面对颇高的维权成本,崔先生只能选择了放弃。最后,在厂商的调解下,4S店与崔先生达成的协商结果是,为崔先生的车安装一套价值数百元的倒车雷达,钱还是退不回来。

对此,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,有效保护消费者权益,相关部门应该从日常监管做起,完善制度规范,及时修正相关规定。同时,相关部门在处理消费维权时也应该坚持便民、利民的原则,降低消费者维权的成本,尽量缩短消费者维权的流程。

老字号餐企如何拥抱市场变化

本报记者 蒋 茜

全聚德日前发布2018年财务报告,去年全年营业收入17.77亿元,归属净利润7304万元,同比增加46.29%。多年以来,老字号全聚德的营收一直稳定在18.5亿元到19亿元之间,净利润则保持在1.3亿元左右,此番营收下降、净利润大幅下滑,着实有些出人意料。

“放低身段”的努力,其实全聚德也做过。2016年4月,全聚德发布其“互联网+”战略,推出外卖“小鸭哥”,但这次转型最后以“未能达到经营预期”告终。

消费需求在变,如果老字号调整的步伐较慢,或者转型发力未能踩准鼓点,那很可能被市场无情抛弃。显然,面对这种压力的,绝非全聚德一家。互联网时代,老字号究竟应该以什么样的姿态来拥抱变化?

对于老字号来说,数十年如一日的品质追求和在岁月长河中积淀下来的品牌故事都是不可复制的竞争优势,如果能真正放下身段,巧用互联网赋能,完全可以一扫暮气,像如今的故宫一样让年轻人趋之若鹜。

杏花楼是较早入驻互联网平台的一家老字号。该公司电商部总经理张晓鸣认为,互联网需要话题,对老字号而言,新产品就是话题,由此切入,能让更多人知道这一品牌的存在。的确,老字号既要用心传承,又要潜心创新。在把招牌菜做精的同时,迎合现代人更注重健康饮食、更期待新鲜感的诉求,才能在“日日新”的市场上刷出存在感,散发吸引力。

创新不仅体现在开发新品上,还体现在适应销售渠道的变化上。对餐饮企业而言,并不是提供网上点餐服务就算跟网络时代接轨了,还必须通过创新尽可能地让外卖的口感接近堂食。在这方面,不妨借鉴一下星巴克的做法。

走在街头,你会看到一个个外卖小哥驾驶电动车在人群和车流中穿梭。步入商场,你会看到一家家小巧别致的网红店排起长龙。这是餐饮业的一个侧面,也是餐饮业的一种现实。

过去,人们逢年过节或是招待亲友才会偶尔上一次餐馆,现在可能时不时就会去餐馆吃一顿,点外卖则成了很多年轻人生活的一部分。当在外就餐变得更为日常,适合三五人的轻餐饮成了主流,与之相适应的平民价格、亲民环境、温馨服务成为吸引更多顾客不可或缺的因素。

深度观察

生态环境部通报4月中下旬全国空气质量预报会商结果

京津冀部分城市可能出现中度污染

本报北京4月16日电 (记者王冬梅)今天,中国环境监测总站联合中央气象台、全国六大区域空气质量预测预报中心和北京市环境监测中心,开展4月中下旬全国空气质量预报会商。

4月中下旬天气形势多变,华南、西南、西北大部、京津冀北部、长三角南部空气质量以优良为主,西南部分城市可能出现臭氧轻度污染,西北局地受沙尘影响可能出现中度及以上污染;京津冀及周边区域中南部、



一季度全国财政收入增长6.2%

本报北京4月16日电 (记者北梦)财政部今天公布的一季度财政收支情况显示,一季度全国财政收入运行平稳,中央和地方收入均保持小幅增长。1月~3月,全国一般公共预算收入53656亿元,同比增长6.2%。其中,中央一般公共预算收入25338亿元,同比增长5.4%;地方一般公共预算本级收入28318亿元,同比增长6.8%。

从主要收入项目来看,一季度减税效应持续显现,相关税收增速继续放缓。据财政部国库司副巡视员李大伟介绍,一季度,全国税收入同比增长5.4%,增幅同比回落11.9个百分点,主要是增值税、个人所得税、涉及小微企业税收等普惠性减税政策效应持续显现。

数据显示,一季度,国内增值税同比增长10.7%,增幅同比回落9.4个百分点;个人所得税同比下降29.7%,增幅同比回落50.4个百分点;关税同比下降6.8%,增幅同比回落13.1个百分点。

一季度,非税收入6950亿元,同比增长11.8%。对此,李大伟表示,其主要原因是各级财政部门积极应对减税降费带来的财政收支平衡压力,主动挖潜,多渠道盘活各类资金和资产,组织做好非税收入收缴工作。

一季度对外投资同比增长4.8%

本报北京4月16日电 (记者北梦)记者今天从商务部获悉,一季度,我国境内投资者共对全球143个国家和地区的2060家境外企业进行了非金融类直接投资,累计实现投资252.1亿美元,以人民币计同比增长4.8%。其中,3月当月对外直接投资95.5亿美元,同比增长10%。

一季度,对外承包工程完成营业额330.6亿美元,新签合同额506.1亿美元,同比增长13.5%。对外劳务合作派出各类劳务人员11.1万人,比去年同期增加1.4万人;一季度末在外各类劳务人员97.5万人,比去年同期增加0.4万人。

据商务部对外投资和经济合作司负责人介绍,一季度,我国企业对“一带一路”沿线的49个国家有新增投资,合计37.6亿美元,同比增长4.2%。在“一带一路”沿线国家新签对外承包工程合同额304.8亿美元,占同期总额的60.2%;完成营业额180.1亿美元,占同期总额的54.5%。

同时,跨境并购稳步推进。一季度,我国企业共实施完成跨境并购项目65起,分布在科威特、英国、中国香港等27个国家和地区,涉及制造业、采矿业、金融业等12个行业大类,实际交易总额36.3亿美元,其中直接投资23.5亿美元。

首季中央企业资产负债率稳中有降

新华社北京4月16日电 (记者王希)国务院国资委新闻发言人彭华岗16日在国新办发布会上说,今年一季度我国中央企业资产负债率稳中有降,3月末平均资产负债率为65.7%,同比下降0.2个百分点。

今年以来,近百家央企中56家企业资产负债率同比下降,37家企业降幅超过1个百分点;从行业看,军工、电力、建筑、通信、机械等行业资产负债率下降超过0.5个百分点。

数据显示,截至3月末中央企业带息负债比率40.2%,同比下降0.3个百分点,整体偿债能力保持稳定。

采取市场化法治化手段积极稳妥降低企业杠杆率,是推进供给侧结构性改革的重要任务,国有企业是这项工作的重中之重。国家已经明确,推动国有企业平均资产负债率到2020年末比2017年末降低2个百分点左右。



多措并举推动奶山羊产业转型升级

4月16日,富平县新庄村红星美羚奶山羊养殖生态循环产业园,技术员在查看羔生长情况。

陕西省富平县位于关中平原北部,羊乳产品加工起步较早。近年来,富平县大力推进奶山羊产业发展,形成了以现代乳制品加工企业为龙头,优质奶山羊良种资源为基础,规模化养殖为方向的发展模式,实现了产业的转型升级。

新华社记者 张博文 摄

眉山元素融入世园会“竹之眼”

本报北京4月16日电 (记者杨召奎)“此次世园会,眉山将携手国际竹藤组织,围绕‘绿色生活、美丽家园’主题,开展一系列竹藤公共活动,生动展示竹藤在改善人居环境和提升生活品质中的独特作用和重要意义。”今天,2019年中国北京世界园艺博览会国际竹藤园(眉山)新闻发布会在北京举行,眉山市副市长孙剑这样介绍说。

国际竹藤园位于北京世园会园区中心位置,紧邻国际馆,展馆建筑面积约1200平方米,室外绿化景观面积约2000平方米。展馆主体建筑融入了生态环保理念,将中国古代表造法则和现代设计理念相结合,采用原

竹构技术,竹拱跨度达到32米,展现了艺术之美、结构之美、园艺之美和现代之美。整个展馆运用缓坡造型,建筑、竹构、竹景观浑然一体,在园内形成一个灵动的明眸,被誉为世园会的“竹之眼”,表达了竹文化的精彩魅力,又形似“人之眉”,喻意“眉山与竹”在世园会惊艳亮相。

四川眉山作为国际竹藤组织的战略合作伙伴参与建设,并组织了系列活动。国际竹藤组织东道国战略合作伙伴部主任朱于坚表示,选择眉山作为合作伙伴,是基于眉山市主动通过竹产业展现开放新姿态、走向国际舞台的积极态势。

四川是中国竹资源大省,眉山则是四川竹资源分布重点地区。全市拥有竹资源100余种,竹林面积达108万亩,是“中国竹编艺术之乡”“国际竹编之都”。

据悉,国际竹藤园展馆分为序厅、生态馆、人居馆、人文馆、生计馆、创意馆、终章厅、文创纪念品专区八大展区。展陈内容大量采用竹藤元素,引入当代竹艺术,传播竹藤创意,展示竹藤发展成就。眉山元素的充分运用是国际竹藤园一大亮点,园内融入了眉山的东坡文化、竹编文化、山水文化,眉山标识与国际竹藤组织符号同时呈现;大面积的基础装修、装饰,采用眉山青神竹编和竹钢环保建材;主展台设计,取样于蜀中名山眉山瓦屋山;展陈的竹灯管、竹编画、陶瓷竹编、竹纸等,70%以上来自眉山。

世园直击

《城市轨道交通服务质量评价管理办法》印发
鼓励运营单位薪酬管理制度与服务质量评价结果挂钩

压力和挑战日益加大,人民群众对服务能力和服务品质的要求也越来越高。

对此,此前印发的《城市轨道交通运营管理规定》要求,城市轨道交通运营主管部门应当通过乘客满意度调查等多种形式,定

期对运营单位服务质量进行监督和考评,考评结果向社会公布。

据介绍,《办法》共18条,包括适用范围和评价对象、评价内容和评价周期、评价实施和评价要求、结果运用和监督管理等4个方面。

本报讯 (通讯员胡静波 曹俊松)测量、打桩、架梁……在辛勤的建设者手中,近日,一条时速将达350公里的高速铁路在潜山这片青山绿水间已见雏形。对建设者满怀感激的同时,老乡们对沿线一处工地的生态环境保护措施更是赞不绝口。

“生态安九”这一绿色口号,在中铁上海局承建的安庆至九江高速铁路安徽段项目部不仅喊响了,而且做实了。项目不仅成为标杆引来两次大型观摩,近300名高铁设计、施工、管理、监理人士前来学习、探讨、研究生态铁路建设,而且也让工地周围的百姓开了眼界。

潜山制梁场会自动喷淋,现场噪音分贝高了会报警,渣土车进出都要自动喷洗……住在安九铁路安徽段潜山制梁场边上的潜山油坝乡的老王初次看到高压喷雾降尘系统

时,竟有些激动,因为有过工地经历的他还是第一次见到梁场会自动降尘。老王高兴地说:“铁路施工环保做得好,我们周边老百姓得实惠。”

来时青山绿水,走时绿水青山,22个字是工程建设者在项目征拆、施工、技术、管理等工作中的重要遵循。

据介绍,安庆至新安段征拆“绕现有

水库,避铜陵矿区,占用鱼塘归还鱼塘”等,这是保护优先原则在征拆中的具体体现。利用废弃采石场建设拌和站、梁厂、钢筋加工厂,节约用地100亩;运用集约原则,共享庐江板厂、肥西、孔垄铺筑基地,减少用地100亩。

“生态安九”说起来四个字,干起来绝对是大工程。项目部总工程师赵龙飞感慨道:“做好铁路施工生态建设,既要从总体设计考

虑长远,又要像绣花一样钻研细节。”

除了保护节约土地,项目的技术方案深度融合了生态理念。例如,在地基施工上,实施地下水封堵和地下水补给,从而最大程度保护地下水生态。在路基施工上,项目岩质路堑采用孔窗式护坡内(客土)草灌结合防护,将占用农用地剥离表土回覆路基绿化带。

水库,避铜陵矿区,占用鱼塘归还鱼塘”等,这是保护优先原则在征拆中的具体体现。利用废弃采石场建设