

经营者巧立名目、推诿扯皮,消费者面临鉴定难、取证难困境

汽车消费维权难,难在哪、咋解决?

本报记者 杨召奎

“西安奔驰女车主维权”事件有了最新进展。西安市市场监督管理局4月16日晚上发布消息称,哭诉维权的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。

此案虽然暂时告一段落,但汽车消费领域的诸多乱象以及消费者维权难问题依然存在。针对奔驰车事件及汽车消费领域的突出问题,今天,中国消费者协会在北京举办“推动解决汽车消费维权座谈会”,邀请有关专家、律师就汽车销售中的金融服务等费用收取、汽车消费者维权等问题进行了深入讨论。

汽车投诉集中在四大方面

中国消费者协会投诉部主任张德志在座谈会上介绍说,2018年全国消费者协会投诉与咨询信息系统共录入汽车产品(含零部件)投诉19283件,其中已经受理的汽车消费投诉17773件,主要集中于售后服务、合同、质

量、金融服务等四个方面。

其中,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,占全部质量问题的比重分别为27.3%、13.4%和9.2%。质量问题具体表现为,汽车及汽车零部件质量存在问题。例如发动机、变速箱、仪表盘、减震器等主要部件出现故障、异响、异味、异常抖动或出现漏油、渗油、损坏等现象。

涉及金融服务问题主要有,一是部分经营者强制消费者在购车时必须在本店购买保险,强制贷款买车的消费者缴纳金融服务费等;二是缴纳续保押金或续保保证金,即汽车销售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;三是收取按揭手续费,现在许多经营者开展零费率车贷的优惠活动,但零费率不等于零手续费,经营者售车时往往淡化两者的区别,导致购车纠纷。

多种原因致汽车消费维权难

“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,凸显了当前汽车消费领域维权难的现状,凸显了信用建设的紧

迫性。”中国消费者协会法律与理论研究部主任陈剑锐说。

在与会专家看来,有五大原因导致汽车消费维权难。中国政法大学民商经济法学院教授孙颖介绍说,汽车购买过程复杂,流程繁琐,每个环节都可能被经营者做手脚。一些经营者巧立名目,借机向消费者收费,消费者不知就里,只想尽快提车,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,这些看来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费用,并逐渐演变成行业潜规则。

“消费者遇到问题,想要维权,最先找的是经营者。但在维权过程中,一些经营者和生产厂家之间不能正视消费者权益问题,相互推诿扯皮,造成双方协商难解决,增加了消费者的维权成本,但经营者的侵权成本却很低。”北京市盈科律师事务所律师蒋苏华说。

消费者遇到问题,如果商家不给解决,就会去投诉。但由于汽车生产、销售合同、广告宣传、汽车金融服务、发票收据、售后服务等涉及不同政府监管部门,发生汽车消费投诉时,

处理环节多,花费时间长,消费者投诉解决难。

陈剑锐则表示,消费者如果采取法律手段维权,面临取证难和鉴定难问题。汽车产品出现质量问题难协调一致时,纠纷双方需要借助专业的鉴定机构,但是鉴定机构难找、鉴定程序复杂、鉴定成本高,致使消费者“知难”而退。消费者购车主要是通过品牌4S店,双方之间信息不对称,经营者利用自己专业优势地位,店大欺客强制消费者消费,利用格式条款限制消费者的合法权益,或者利用口头承诺事后不认账,不提供相应的收据、凭证等,给消费者维权设置了诸多障碍。

应及时查处损害消费者权益突出行为

针对消费投诉情况和维权难问题,中国消费者协会建议,立法机关应广泛听取消费者意见,进一步完善产品质量法、汽车三包等规定,提升产品质量担保立法层级,明确违法追究责任到人,强化对消费者的保护。有关监管部门应积极关注消费者反映的问题,进一步加强汽车消费领域的监督管理,及时查处损害消费者权益突出行为,规范汽车销售

和附随服务,加大监督抽查范围和力度,不断提高行政执法效能。

中国消费者协会认为,经营者作为维护消费者权益的第一责任人,应当高度重视消费者意见,正视消费者合理诉求,切实履行法定义务和责任,妥善解决消费纠纷。交付产品6个月内发现瑕疵的,经营者还负有举证责任。拖延推诿不仅要受到法律严惩,更会失去消费者信任。同时,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。

同时,中国消费者协会还建议,汽车行业组织应强化行业自律和内部约束,重视和听取消费者意见,及时修改完善汽车行业的相关规则,加强服务监督、数据监控、风险管理,消除对消费者权利的不当限制,推动建立行业信用约束机制,将严重侵害消费者权益的经营者列入黑名单,实现有效行业治理。

“接下来,对于重大、典型侵害汽车消费者合法权益行为,中消协将综合运用调查、约谈、反映、建议、揭露批评、诉讼、信用公示等方式,切实加强对消费者的保护,有力遏制经营者的不法行为。”中国消费者协会副秘书长董礼表示。

(本报北京4月17日电)



我国女性注册海员超过4万人

本报北京4月17日电(记者杜鑫)记者今天从交通运输部获悉,国际海事组织确定2019年6月25日“世界海员日”的主题为“船上工作性别平等”,强调女性在更广泛海事领域就业的机会,特别是从事海员职业。此举亦呼应本年度“世界海事日”主题“赋予海事界女性权利”,旨在提倡航运界提高性别平等意识。今年“世界海员日”期间,交通运输部将围绕此主题在全国范围内组织开展一系列活动。

长期以来,船上工作被认为不适合女性从业者,这与社会的包容度有关,也与女性的社会分工及生理特点有关。随着现代船舶技术发展和自动化系统的应用,海员船上劳动负荷减轻,女性可以执行曾经被认为强体力劳动的任务,这是扩大女性海员就业的有利因素。国际海事组织一直致力于海员尤其是女性海员的船上公平就业,消除对女性海员就业的歧视。

据介绍,我国政府一贯高度重视女性海员的教育和培训,积极推动她们的公平就业。截至3月31日,我国共注册有女性海员41115人,其中持有效适任证书的女性船长和高级船员423人,为全球海运做出了积极贡献。

吉林11个部门联合严治柴油货车污染

力争三年全链条减少柴油车和
非道路移动机械污染物排放量

本报讯(记者柳娜)记者日前从吉林省生态环境厅召开的新闻发布会上获悉,为促进城市空气质量进一步改善,确保打赢全省柴油货车污染治理攻坚战,该厅会同发改、公安、交通等11个部门联合制定印发《吉林省落实柴油货车攻坚战行动计划实施方案》,围绕“车、油、路”综合施策,力争通过三年攻坚战行动,全链条减少柴油车和非道路移动机械污染物排放量。

近年来,随着承担货物运输柴油货车保有量和货物运输量的快速增加,柴油货车污染问题逐步凸显。2018年,吉林省货物运输总量约8.2亿吨,其中公路货运总量约4.65亿吨,占比56.7%,柴油货车超载超限和超标排放问题突出,已成为大中城市的主要污染源。

按照《方案》提出的总体工作目标要求,到2020年底前,吉林省在用柴油车监督抽测排放合格率达到90%,长春、吉林等大气污染防治重点城市达到95%以上,柴油车(机)排气管口冒黑烟现象基本消除;柴油车和车用尿素抽检合格率达到95%以上,重点城市达到98%以上,违法生产销售假劣油品现象基本消除。

具体行动中,吉林将通过开展清洁柴油货车、清洁柴油机、清洁运输、清洁油品4个专项行动,全方位、全链条实施治理,减少相关污染物排放。其中,在清洁柴油货车和清洁柴油机方面,主要采取提高新生产柴油货车和柴油非道路移动机械排放标准,推广新能源汽车等措施,减少柴油货车和非道路移动机械污染物排放。在清洁运输方面,主要采取推进钢铁、煤炭、焦化等重点行业企业铁路专用线建设,推进运输结构调整等措施予以减排。清洁油品行动则采取提升油气质量标准,严厉打击非标油品和车用尿素等措施,从源头减少机动车污染排放。

危害程度确定了相应分值。现场作业人员发现一起违规,将对发现者进行加分,对班组负责人或违规者进行扣分。

据该公司安全总监路庆伟介绍,自2018年6月至今,“平安先生”奖励超市分店已开到包括非洲刚果(金)在内的18个项目工地。公司累计投入50余万元,400余人次受到奖励。根据统计分析,开展平安超市活动的项目现场安全质量隐患数量较未开展活动前减少60%,效果显著。

在路庆伟看来,设立“平安先生”奖励超市这一举措可以让遵章守纪者享受到企业安全发展的红利,实现作业人员从“要我安全”到“我要安全”、再到“我还要别人安全”的转变,促进了企业安全生产。



全国首张扶贫车间 工伤保险参保证明发放

新华社贵阳4月17日电(记者肖艳 叶昊鸣)为进一步发挥工伤保险在打赢脱贫攻坚战中预防和减少贫困的作用,我国启动工伤保险走进扶贫车间主题普法活动。全国首张扶贫车间工伤保险参保证明在启动仪式上发放。

记者从17日在贵州省正安县举行的启动仪式上了解到,目前全国扶贫车间有3万多个,从业人员达到200多万人。不少车间安全防范措施少,抗风险能力小。

人力资源和社会保障部工伤保险司司长郑玄波介绍,为有效分散企业扶贫车间用工风险,保障扶贫车间职工权益,今年工伤保险普法宣传活动的主题定为“工伤保险走进扶贫车间”,向扶贫车间职工做点面结合的宣传推送,使扶贫车间职工了解政策、知晓权益,进一步提高工伤保险知识在全社会特别是贫困地区的普及度,为扶贫车间编牢织密工伤保险保障网。

他表示,各企业和扶贫车间要切实履行雇主责任和社会责任,依法为职工参保,积极做好工伤预防工作,改进安全生产环境,维护好职工的工伤保险权益,确保不让一个工伤职工得不到工伤保险,同时也分散自身经营风险。

活动现场,正安县神曲乐器制造有限公司扶贫车间领取了全国首张扶贫车间参加工伤保险证明,广东省工伤康复中心为扶贫车间职工进行了体验式工伤预防培训,相关部门开展了工伤保险法规政策宣传和咨询。

据了解,此次主题活动将在全国范围内展开,通过现场宣传、动漫展播、微信推送、平台直播等形式开展政策宣讲和安全生产培训,增强企业依法参保积极性,更好保障扶贫车间职工的合法权益。



本报记者 王 群

本报通讯员 陈思国

今年的4月7日恰逢海南黎族苗族盛大传统节日“三月三”。4月8日,在海南陵水黎族自治县文化广场,当地举行了一场代表黎族隆重待客礼仪和风情特色的长桌宴。与以往不同的是,这场别开生面的盛宴是一场助推当地旅游业发展的招商推介会,用来全面展示陵水丰富的乡村旅游、美食文化资源等。

当天晚上19时许,陵水文化广场摆开了长桌宴,现场其乐融融。长桌上摆上了海南陵水的各种美食,现场还有黎族鼻箫演奏、跳竹竿舞等民俗文化表演助兴,宾客们在觥筹交错中共庆佳节,外地企业家和员工纷纷感

长桌宴上的招商推介会

受陵水的好客与热情。在推介会现场的商务意向洽谈区,各旅行社、组团社、重点企业等代表进行了深入交流,探讨文旅合作模式,挖掘陵水的旅游文化商机等,还特别推出陵水品牌大道等形式多样的内容,展示陵水各行各业

的知名品牌。将招商活动融入民族特色文化活动中,这正是海南陵水大力破解“房地产依赖症”,不断优化招商引资模式,持续优化营商环境

的一个缩影。

此前很长一段时间,陵水经济对房地产投资依赖程度较高,产业结构不合理,甚至一度流传着“房地产打喷嚏,陵水就感冒”的说法。拒绝做房地产的加工厂,陵水开始积极求变,探索发展新动能。

“2018年,陵水提出了‘妈妈式’服务理念,对企业展开全身心奉献、全过程服务、全方位关怀的主动式、亲情式服务,成立的海南自由

自然资源部就建设用地审批和城乡规划许可“多审合一”改革征求意见

建设用地审批和乡村 建设规划许可同步办理

本报北京4月17日电(记者杜鑫)自然资源部近日起草了《关于推进建设用地审批和城乡规划许可“多审合一”改革的通知(征求意见稿)》(以下简称《征求意见稿》),今起至5月2日公开征求社会各界意见。

自然资源部表示,由于国土资源和城乡规划在机构改革前分别由两个部门管理,实践中存在部门多头审批、内容重复审查、审查环节多、办理周期长、当事人多头申请和反复提交申报材料等堵点和难点。机构改革后,国土资源和城乡规划管理职责整合到自然资源部门,有必要推进建设用地审批和城乡规划许可的“多审合一、多证合一”改革。

《征求意见稿》明确,“多审合一”改革的主要内容,包括整合建设项目用地预审和规划选址,统筹建设用地供应管理和建设用地规划许可,优化建设工程规划许可,加强乡村建设规划许可,推进多验合一、多测合一。

《征求意见稿》明确,结合村庄规划的编制和实施,同步办理建设用地审批和乡村建设规划许可。

本报记者 毛浓曦

本报通讯员 赵 亮 李 阳

“王师傅!你在这样的环境里作业,自己不难受吗?”

“没事,文明施工什么的我知道。等上面有检查了,提前收拾一下就行了,不得事儿的。”

4月初的一天,中铁七局三公司韶关曲江大道项目的安全员李刚巡视钢筋加工厂,看到现场杂乱无章,随即喊停了作业人员。

现场作业的电焊工王师傅,虽手艺一流,

可干活时不太“讲究”,经常胡拉乱扯线缆,将焊渣、焊条头子、边角料弄得到处都是,因此大家给了他“懒惰先生”的封号。这不,老王的“老毛病”又犯了。

小李听完他的辩解后,提高音量说道:“你这想法要不得,文明施工不是为了应付上级检查,是为了我们自己的安全。你看,咱们切割的很多边角料都带有尖刺,如果被垃圾遮挡,你一脚踩上去会是什么后果?”听闻,王师傅嘴角微微一抖。

小李继续讲解:“还有,咱们加工厂本来空间不大,通风受限,如果现场制造的粉尘再不及时清理,对身体会造成很大的损伤,弄不

好以后会得尘肺病的。”

“没那么严重吧……”王师傅皱起眉头说道。

小李接着说:“咱们现场这么多线缆,如果破皮漏电,你没发现,把谁电了,后果不堪设想!”

王师傅连忙点头道:“唉……道理我是明白了,可是我这懒的毛病不好改啊!”

小李说:“那这样,如果这一周你能坚持每天清扫现场、整理好管线,咱们奖励给你一份大奖。”

王师傅欣然答应。接下来的一周里,他不但自己做好文明施工,看见别人做得不到