

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题依然存在。针对奔驰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难座谈会”，邀请有关专家、律师就汽车销售中的金融服务等费用收取、汽车消费者维权难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，经营者购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，店主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祝礼表示。

(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 (记者柳姗姗)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，力争通过三年攻坚行动，全链条减少柴油车和非道路移动机械污染物排放量。

据介绍，这10辆花车所用花卉涵盖了五色草、康乃馨、凤仙、海棠、银叶菊等数10种花卉，都是结合延庆当地的气候条件优中选优。这些花车不仅主题丰富，同时还是绿色、创新的体现，在设计施工中有许多技术上的突破革新。

“生态花车”浓缩绿色创新

4月13日，北京世园会园区内主要展馆的布展工作已基本完成，室外展园的布置工作也进入最后的精修阶段。而在园区西侧一个临时搭建的工作车间，10辆由鲜活植物打造的“生态花车”尤为引人注意。

据介绍，这10辆花车所用花卉涵盖了五色草、康乃馨、凤仙、海棠、银叶菊等数10种花卉，都是结合延庆当地的气候条件优中选优。这些花车不仅主题丰富，同时还是绿色、创新的体现，在设计施工中有许多技术上的突破革新。

图①“王者归来”主题花车的工作人员正在调整花草位置。

图②工作人员正在搬运花卉。

图③一名花车操作员正在调试花车。

本报记者 王伟伟 摄

世园直击

贸易试验区陵水服务中心就是为企业提供全周期、一站式亲情服务。”陵水县常务副县长何兆智告诉记者，政府开始向主动操心的模式转变，不仅关心关爱企业初创设立，也关注企业后续的业务开展及长远发展。

据了解，去年，陵水出台了《陵水黎族自治县优化营商环境实施意见》，探索推行审批服务标准化，最大限度压缩审批服务时限、政务服务集中办理等36项新举措，创新便民利企服务方式，让企业和群众现场办事“只进一扇门”，实现全流程不见面审批。

“小小的陵水县城有9家银行为企业提供各类金融服务。”据何兆智介绍，2018年，陵水共签约项目22个，协议总投资209.8亿元，引进了中国医药集团、中国远大集团、大唐国际等大型企业前来洽谈合作。

具体行动中，吉林将通过开展清洁能源货车、清洁能源公交、清洁能源运输、清洁能源油品专项行动，全方位、全链条实施治理，减少相关污染物排放。

据了解，去年，陵水出台了《陵水黎族自治县优化营商环境实施意见》，探索推行审批服务标准化，最大限度压缩审批服务时限、政务服务集中办理等36项新举措，创新便民利企服务方式，让企业和群众现场办事“只进一扇门”，实现全流程不见面审批。

“小小的陵水县城有9家银行为企业提供各类金融服务。”据何兆智介绍，2018年，陵水共签约项目22个，协议总投资209.8亿元，引进了中国医药集团、中国远大集团、大唐国际等大型企业前来洽谈合作。

具体行动中，吉林将通过开展清洁能源货车、清洁能源公交、清洁能源运输、清洁能源油品专项行动，全方位、全链条实施治理，减少相关污染物排放。

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。

“平安先生”企业故事

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。

当天晚上19时，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

的一个缩影。

此前很长一段时间，陵水经济对房地产业投资依赖程度较高，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，探寻发展新动能。

“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

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，用来自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，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

好以后会得尘肺病的。”

“没那么严重吧……”王师傅皱起眉头说道。

王师傅接着说：“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！”

王师傅说：“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

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，不碍事儿的。”

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，

位的地方也会指出，并加以劝阻。大家都说那个曾经的“懒惰先生”不见了，他也因表现良好积攒了一大笔积分。

“这个奖品好，装一大杯，就能管半天，省得来来回回倒水了，呵呵……”到了兑奖日，王师傅在“平安先生”奖励超市里抱着一个崭新的大保温杯笑得合不拢嘴。

“平安先生”奖励超市是中铁七局三公司针对施工一线安全管理的一种创新，旨在改变过去以罚为主的安全管理模式，提高作业层劳务人员自主安全意识。

据悉，《“平安先生”奖励超市实施细则》中详细列出了安全规定及注意事项，并按照

“懒惰先生”变身“平安先生”

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。

李刚听完他的辩解后，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，如果被垃圾掩埋，你一脚踩上去会是什么后果？”听闻，王师傅嘴角微微一抖。

李刚继续讲解：“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