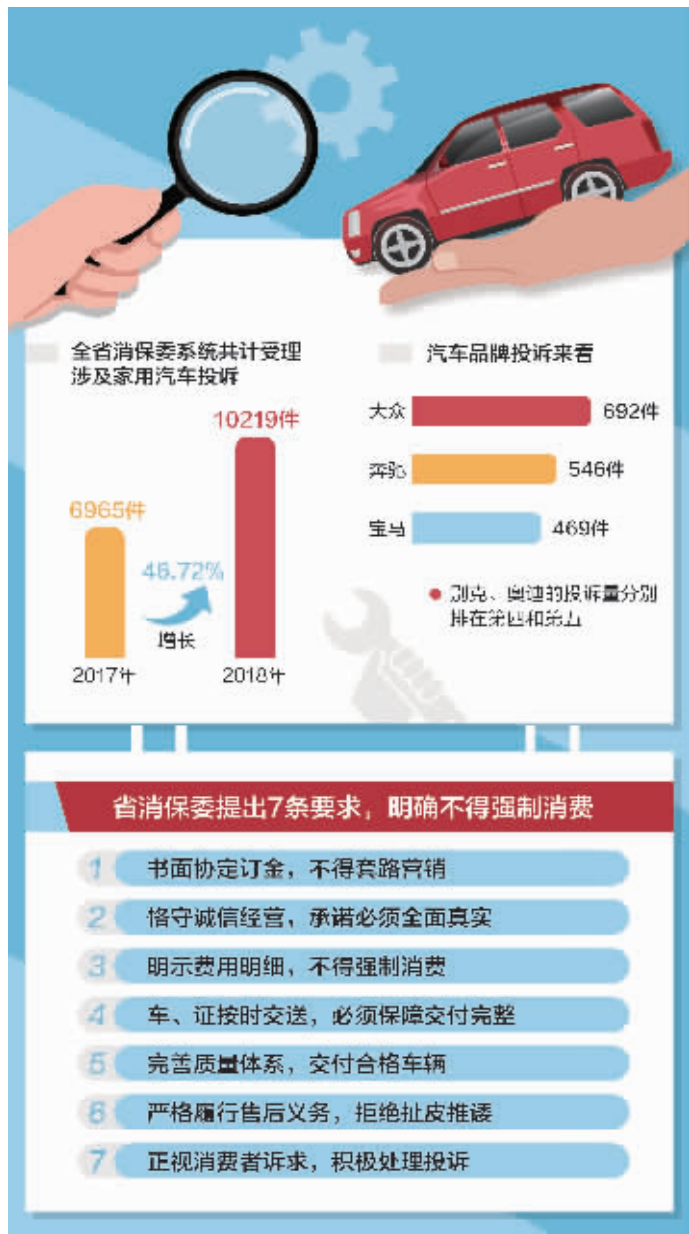


# 贷款手续费、移库费、公证费、上牌费、装潢费…… 汽车消费投诉猛增，江苏约谈经营者

上牌费、装潢费，汽车消费巧立名目；诱导贷款，变相收费；过度推销，不明码标价……你买车时是不是也碰到过类似情况？为了规范全省汽车经营者经营行为，5月14日下午，江苏省市场监管局、省消保委对19家汽车经营企业进行约谈，包含奔驰、宝马、奥迪等品牌车的经销商。约谈现场，省消保委提出7条要求，包括明示费用明细，不得强制消费。

通讯员 王国丰 滕志铭 现代快报+/ZAKER南京记者 徐岑



## 江苏汽车消费投诉中，大众、奔驰、宝马最多

江苏汽车消费市场投诉怎么样？江苏省消保委现场通报了一组数据。2018年全省消保委系统共计受理涉及家用汽车投诉102119件，同比2017年的69655件增长46.72%。从汽车品牌投诉来看，大众汽车投诉最多，奔驰排在第二。其次是宝马、别克和奥迪，投诉量分别排在第三、第四和第五。

对此，江苏省消保委秘书长陆惜春解释，投诉多不一定代表汽车质量就差，也和销售量等多种因素相关。希望相关汽车企业好好研究分析，正确对待消费者投诉，维护消费者权益。

## 五大违规问题，巧立名目收费、诱导贷款

江苏省消保委秘书长陆惜春表示，西安奔驰车主维权事件引发社会舆论广泛关注，消费者对金融服务费等车价外收费质疑不断。江苏省消保委也迅速开展全省汽车销售领域行业消费调查，发现汽车经营者存在侵害消费者知情权、选择权、公平交易权等诸多问题。

江苏省消保委梳理出五大违规问题。其中，最普遍的是巧立名目，搭售增值服务。其次是诱导贷款，限制正当消费权利。2018年12月8日，消费者刘某在南京某汽车销售公司贷款购买大众汽车时，商家即承诺免息贷款。结果刘某交付订金后，又被告知要收3000元手续费，并且强行让其购买保险，还要额外收取1200元上牌费。

省消保委副秘书长居上介绍，有经营者故意强调优惠政策，以免息、补贴为噱头，限制消费者全款买车权利，强制要求消费者选择贷款、分期服务，变相收取不合理费用。此外，有经营者为了增加利润，宣称降

低车价，却设立各种价外服务。比如上牌费、装潢费、保险费、金融服务费等，收取的费用有些已超出所提供服务的价值。

另外三大问题为，过度推销，以胁迫、诱导、欺瞒等手段，半强制要求消费者购买价外服务，部分费用无明码标价，无正规发票，导致消费者知情权、公平交易权无法得到保障。承诺不符，未提供约定服务。规范不透明，售后维修难保障。

## 行政执法中，发现强制消费、欺诈消费多

约谈现场，江苏省市场监管局各部门也提出了行政执法过程中，汽车销售领域出现的问题。执法稽查局副局长朱益俊介绍，最主要的是强制消费、欺诈消费问题。

“我曾经在案件调查中碰到过这样一个案例。有一家4S店设置了一项‘移库费’，这个费用就要2000元。”朱益俊介绍，所谓“移库费”，就是把车从4S店的车库移到地面。“这样的收费，可以说是挑战了消费的底线，也挑战了最基本的认知底线。”他提到，还有的4S店收取870元的“公证费”。“但后来在我们的调查中，整个过程中都不存在公正的环节，这就是消费欺诈。”

此外，宣称产品是原厂直销、海外进口，实际上是产自小乡镇企业，却打上了品牌logo。这都涉嫌商标侵权问题，产品质量也很有问题。

朱益俊表示，希望在场的汽车企业以此为鉴，不要出现这样的问题。“我们也希望通过约谈的方式，把问题解决在前头，避免走到行政执法的地步。”

## 省消保委提出7条要求，明确不得强制消费

针对目前存在的违规问题，江苏省消保委也对全省汽车经营者发出规范经营行为的劝谕，提出7条要求。

1. 书面协定订金，不得套路营销。签订合同时要明确“定金”和“订金”的区别，不要玩文字游戏。

2. 恪守诚信经营，承诺必须全面真实。经营者应当保障各项服务和商品的质量，对促销、优惠等承诺应及时履行义务。

3. 明示费用明细，不得强制消费。汽车经营者收取任何名义的费用，应严格遵守法律规定，做到合理告知义务，对各项服务明码标价，切实保障消费者知情权和公平交易权。

4. 车、证按时交送，必须保障交付完整。

5. 完善质量体系，交付合格车辆。交付不合格汽车产品应当依法退换货，不得曲解汽车“三包”规定，减轻自身责任。

6. 严格履行售后义务，拒绝扯皮推诿。

7. 正视消费者诉求，积极处理投诉。

## 探索出台汽车销售合同示范文本

现代快报记者了解到，此次19家汽车销售单位参与现场约谈。其中，4家为汽车厂商，包括东风悦达起亚汽车有限公司、上汽大众汽车有限公司、丰田汽车(中国)投资有限公司等。15家为经销商，包括南京宝景汽车销售服务有限公司、南京宝利丰汽车销售服务有限公司、南京利之星汽车销售服务有限公司和江苏华兴深蓝汽车有限公司等。

对此，与会企业也纷纷表态，会积极自查自纠，诚信经营，依法经营。

下一步，江苏省市场监管局、省消保委将采取积极措施，着力解决汽车消费维权问题。比如，积极参与相关领域立法立标工作。探索建立汽车消费领域信用公示机制，公开披露严重侵害消费者权益的失信行为。探索推动出台汽车销售合同示范文本，并在省内汽车销售行业使用，规范经营行为。

# “国六”7月实施，部分国五车降价清仓 买车一定要注意时间节点，8月1日起国五车将停止上牌

国六真的要来啦！5月14日，现代快报记者从江苏省政府获悉，《江苏省人民政府关于实施国家第六阶段机动车排放标准的通告》近日发布。根据通告，自2019年7月1日起，江苏全面实施国六机动车排放标准。当天，现代快报记者前往南京多家4S门店探访，发现吉利、北京现代等国五车均有不同程度的降价，抓紧最后时机清库存。

现代快报+/ZAKER南京记者 徐梦云

## 7月起实施国六a，国六b将按全国时间执行

《江苏省人民政府关于实施国家第六阶段机动车排放标准的通告》表示，自2019年7月1日起，江苏省所有销售和注册登记的新生产轻型汽车应当符合或严于机动车排放标准6a阶段要求。全省所有生产、进口、销售和注册登记的重型燃气车辆，须符合机动车排放标准6a阶段要求。

国六a和国六b有什么区别呢？根据《轻型汽车污染物排放限值及

测量方法(中国第六阶段)》，为保证汽车行业有足够的准备周期来进行相关车型和动力系统变更升级，以及车型开放和生产准备，设置国六a和国六b两个排放值方案。对于轻型车排放限值，国六a相当于国五与国六的过渡阶段，国六a阶段的排放标准基本与国五相同。

那江苏什么时候实行国六b呢？《通告》表示，机动车排放标准6b阶段的实施时间，应按照GB18352.6—2016和GB17691—2018规定的时间实施。若国家要求需提前实施的，将另行通告。

## 南京大明路多家4S店国五降价清库存

《通告》一出，不少人还没弄清楚“国五”“国六”交替产生的实际影响，车企已掀起了一大波降价热潮。上汽、一汽等车企的员工内部价被相继曝光，折扣力度让网友惊呼“新车卖出白菜价”。上汽大众途观L PHEV混动旗舰版车型，经过双重优惠后，指导价29.28万元的新车，仅需20万出头的价格员工就可以开走。

除了员工内部福利，国五市场价到底如何呢？5月14日下午，现代

快报记者来到南京大明路探访。在一汽大众4S店，销售人员告诉记者，目前国五的车比国六优惠6000元。现在卖得最多的还是国五车。

吉利4S店销售人员也明确表示，现在国五的车有不同程度的优惠。“国五的优惠从1.5万到1万不等，国六的车需要加2000元。”他解释道，国六加价是因为排放标准不一样，成本会上升。

在北京现代4S店，也出现了同样清空库存的现象。不同车型也会有不同程度的降价优惠，最高优惠达到3万元。

## 国五车8月起停止上牌

想买国五车的消费者，一定要注意时间节点。通告明确：凡在本通告规定的实施日期之前已购买的(以购车发票日期为准)和已从外省市迁入本省的(以机动车登记证书的转移登记日期为准)符合第五阶段排放标准要求的车辆，在本通告规定的实施日期之后1个月内，公安机关交通管理部门可以办理车辆注册登记手续，逾期不予办理。也就是说，从7月1日起，国五标准的机动车将不得在江苏销售；而从8月1日起，将停止上牌。