中消协回应汽车消费维权热点问题

金融服务费等应明码标价

车·热点

结合奔驰车维权事件及汽车消费领域投诉问题，中消协近日在京举办“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。

汽车销售金融服务费等应明码标价

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，交付合格产品是经营者的合同义务，“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。

（据新华社电）

威马汽车发布核心技术矩阵

4月12日，以“Always On·进化不止”为主题的威马汽车品牌之夜在上海举行，威马汽车正式发布由Living Motion三电动能系统、Living Pilot智行辅助系统、Living Engine全车交互智能引擎构建的核心技术矩阵，并携智行2.0版威马EX5、威马EX5 Pro、威马EX6 Limited、威马全新概念车EVOLVE CONCEPT组成的强大产品矩阵亮相。

Living Motion是由威马汽车携手全球众多顶级品牌强强联手打造的更高效、更安全、更强适应性的三电动能系统。

Living Pilot智行辅助系统是威马与合作伙伴，基于长达10万小时、800万公里路试数据定制开发的高级驾驶辅助系统。

进化后的Living Engine2.0已能按毫秒级频率，不间断采集覆盖全车22个控制器的671种信号的车辆运行数据。基于完善的Living ID体系，威马与合作伙伴实现账号和服务体系的打通，跨平台整合了信息娱乐、车辆服务、衣食住行等主流应用的海量数据。

三个Living的核心技术矩阵，是威马汽车从“智能电动汽车的普及者”向“数据驱动的智能硬件公司”迈进过程中最重要的技术抓手。

随着Living技术矩阵的导入，由智行2.0版威马EX5、威马EX5 Pro、威马EX6 Limited、EVOLVE CONCEPT概念车组成的威马汽车产品矩阵，将加速智能电动汽车尖端科技普惠于民。（广文）

新风尚乐享座驾

东风本田享域上市

4月10日，东风本田享域上市发布会在武汉、佛山、宁波、沈阳、重庆五城同步举行。“新风尚乐享座驾”享域上市，市场指导价9.98万元—13.68万元。

享域是东风本田品牌升级后推出的第二款全新车型，是继思域、INSPIRE之后，东风本田为满足用户多元化用车需求、完善轿车产品体系的又一力作。

除了平滑顺畅的动力输出，享域的底盘悬架韧劲十足。为全面提升驾乘安全，享域搭载了本田SENSING“安全超感”系统，让驾乘者舒心享受每一段旅程。

为回馈消费者的支持，享域上市即同步推出两大购车政策：一、享域全系车型将享受5年0利率的贷款优惠；二、享域全系车型将享受购置税减半的优惠。（广文）

智·享升级

一汽马自达举行海口试驾会

4月13日，优之杰马自达在海口举办“智·享升级——一汽马自达2019款智领科技版试驾会”活动。

一汽马自达针对不同车型为与会嘉宾提供不同赛道、竞速赛场等场合，充分展现车辆的操控性能。同时，让专业车手为客户解答选车过程中遇到的问题。阿特兹智领科技版，在2.0L蓝天豪华版的基础上，新增了远程遥控系统、升级版HUD彩色抬头系统和无钥匙进入等配置，为用户带来舒适用车体验。

海南优之杰马自达持续为客户提供了16年的优质服务。用优质产品和服务创造新的价值，给客户带来优质保障，是海南优之杰马自达努力的方向。海南优之杰马自达将继续推行“全心管家式服务”，以主动服务客户为己任，做好客户用车的贴心管家。（广文）

广告联系 林明岳 15109805678

前3个月全国商品住宅成交稳中略降

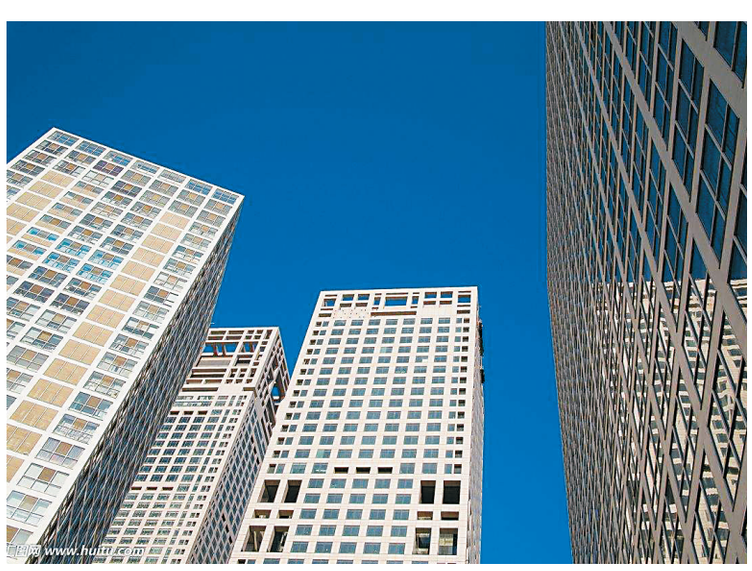
三四线城市住宅销量有所回调

房·热点

国家统计局近日发布的“2019年1至3月全国房地产开发投资和销售情况”显示，今年前3个月，全国商品住宅成交稳中略降，三四线城市住宅销量有所回调。

国家统计局数据显示，前3个月，全国商品住宅销售面积25954万平方米，同比下降0.6%，降幅比前2个月收窄2.6个百分点；销售额27039亿元，同比增长5.6%，增速比前2个月提升1.1个百分点。

“去年三四线城市楼市成交火爆，今年以来在严厉的市场调控下逐步回归理性。”易居企业集团CEO丁祖昱在克而瑞“第25届地产金融形势发布会”上表示，三四线城市住宅销量有所回调导致今年一季度楼市整体成交出现微降。



记者近期走访上海楼市发现，2月下旬以来，住宅成交明显企稳，二手房价格的议价空间也随之收窄。根据第一太平戴维斯调查显示，农历新年过后，上海楼市有所回温，不少原本持观望态度的购房者已开始积极入市。

根据克而瑞研究中心数据，前3个月，一线城市商品房成交同比有所增长；二三线城市的降幅收窄，但目前的平均成交量尚未达到2018年的月均水平。

国家统计局数据显示，全国土地交易市场持续降温，土地交易量价增速双双连续7个月回落。1至3月份，房地产开发企业土地购置面积2543万平方米，同比下降33.1%，降幅比1至2月份收窄1个百分点；土地成交价款1194亿元，下降27.0%，降幅扩大13.9个百分点。

克而瑞研究中心指出，前3个月，土地市场整体成交规模不大，但在个别三线城市出现地价上涨较快、房企非理性拍地的苗头。4月3日，无锡出让四幅宅地，参拍房企超过60家，最终融创以24.4亿元拿下无锡两幅地块，其中滨湖区地块达到最高限价，折合楼面价1.8万元/平方米。

第一太平戴维斯认为，2019年房地产市场调控在“房住不炒”的基调下，总体仍将落实执行“稳地价、稳房价、稳预期”的目标。预计各地今年将进一步推行“因城施策”“一城一策”，细化监管措施，保障住宅市场健康发展。（据新华社电）

在棋子湾与海邂逅

四月，暖风吹向岸滩，燕鸟迎着风穿梭于海面上。在落阳余晖中，渔船满载归来。在棋子湾与海邂逅。都说生活不止眼前的苟且，还有诗和远方，你有多久没给心灵放假了？

春暖花开之际，在海南西部的昌江黎族自治县，火红的木棉花与翠绿的稻田、层叠群山交相辉映。

昌江之美在山海。这片半山半海的土地向人们诠释了“风景不殊，四季皆春”的绚丽景观。

位于昌江境内的棋子湾，东倚昌化岭，西接北部湾，湾区内的S型海岸线长达40里，集碧海蓝天、银沙奇石等奇观于一体，被誉为“海南十大最美海湾”之一，是海南目前保存完好的原始景观之一。

昌江恒大棋子湾位于棋子湾湾区中心，是恒大在海南重金打造的生态海湾理想旅居之地。这里的湾区水清见底、沙细质软、洁白如银。居住在此，您的生活将充满椰风海韵。

恒大棋子湾周边拥有20公里原生态海岸线，周边还有浪漫海角公园、海尾湿地公园、4A级霸王岭国家森林公园等自然配套设施。项目内还有可供休闲娱乐的集散中心、滨海风情商业街等配套设施。

定居恒大棋子湾，清晨醒来即可感受落地窗前的鸟语花香、不远处的清水银沙海天一色，畅享滨海时光。

恒大棋子湾感恩回馈升级，约124-187㎡（套内面积）的墅质洋房，约317㎡（套内面积）的尊海御墅，购房低至78折（房号87-202）。恒房

通推荐购房享额外95折，再送30000元购房券，老带新成交赚2%现金奖励，额外最高奖励3000元/套，优惠日期2019年4月1日至5月4日。详情请咨询售楼处。（广文）

世茂华亚海南品牌发布会举行

4月14日下午，以“盛世向海，南国共茂”为主题的世茂华亚海南品牌发布会在海口举行，合作品牌人士、业内人士、媒体人士参加。这场科技视觉盛宴，标志着世茂与华亚集团联盟部署海南区域战略新篇章开启。

世茂30载发展，一直以城市先行者的姿态走在时代前沿。在本次发布会上，世茂海峡发展公司在海南的项目正式亮相。继世茂怒放海项目后，世茂与华亚斥资建造的4盘新品，皆为世茂标杆性产品——璀璨系。

世茂璀璨系自面世以来，一直受到市场关注。北起京津核心，南至粤闽沿海，东到长三角，璀璨系佳作遍布大半个中国。

世茂以极具预见性的眼光和宏阔视野，携手华亚集团打造前瞻性人居作品，重构海南人的生活方式。聚焦南国热土，预见城市未来发展。繁华商业综合体——万宁欢乐城，择址城区核心地段，毗邻优质学府资源的大型城市级综合体；高品质公园社区——万宁住宅项目，紧邻万宁商业项目，依傍绿意公园景观的全能生活场；奢宅敬献城市人物——海口住宅项目，以璀璨智慧、精工品质打造的海南高端璀璨住宅；低密品质住宅——琼海项目，于行政核心区享繁华看繁花。

（广文）

华浔品味装饰
热线：68581005 68581006
地址：海口市珠江广场帝都大厦11楼

家装课堂

木工装修材料需避免雨天进场

◆木工施工规划

木工施工图要完整概括整个房屋的木工情况，包括用料、尺寸等每一个细节。施工图中应包含立面图、剖面图、平面图和材料说明等。

◆施工材料处理

木材要尽量避免雨天进场。如果遇上梅雨天气或者台风天气，要注意保存好材料，做好防水措施。木工材料进场时，要注意检查材料有没有裂缝、蛀虫等情况。

◆施工细节要点

所有悬挂的层板、书桌、电视柜必须达到受力要求且稳固，不能有松动。层板采用入墙法固定，上下口补环氧树脂。台面保持水平、牢固，线条收口光滑、严密。贴面板颜色要一致，用砂纸打磨至平整光滑。特别是圆弧饰面板收口，饰面板反面要刨薄，加压板条固定，不能有爆裂。

◆材料选购是关键

市面上的木工材料纷繁复杂，有九厘板、大芯板、夹板等，非专业人士挑选起来困难重重。消费者可以从材料表面的厚度、光滑程度、色调的协调程度等方面检查。当然，销售厂家的实力、信誉、售后服务是最重要的，务必考察清楚。

本栏目鸣谢海南华浔品味的大力支持

广告联系 李亚丹 13976077158