

成渝发布汽车4S店 消费者满意度调查结果

□本报记者 马工枚

近期,重庆市消委会、成都市消委会联合召开2023年度重庆成都两市汽车4S店消费者满意度调查交流座谈会,并发布2023年度重庆成都两市汽车4S店消费者满意度调查结果。

调查结果显示,2023年度重庆成都两市汽车4S店服务综合满意度得分为80.63分,相较2022年度得分提高了0.53分,消费者总体满意度为良好。

本次调查对象包括重庆、成都两市的汽车4S店,其中22个传统汽车品牌4S店,5个新业态服务4S店。调查测评内容主要围绕消费者在汽车品牌4S店所涉及的整车销售服务、零配件销售服务、维修保养服务、信息反馈服务4个方面进行。其中,两市汽车4S店的整车销售服务、信息反馈服务市场反馈较好,而零配件销售服务、维修保养服务有所不足,拉低了消费者的综合满意度。相比2022年度调查得分,信息反馈服务满意度提升明显;整车销售服务、零配件销售服务和维修保养服务得分均有所下降。其中,零配件销售服务满意度得分下降较为明显。

部分4S店存在虚假宣传或夸大宣传现象

本次调查发现,在整车销售服务过程中,部分4S店为了吸引消费者,在广告、宣传材料中故意隐瞒汽车的真实性能、功能、价格、优惠等信息,通过虚假宣传或夸大宣传误导消费者。

主要体现在:一是新能源汽车普遍存在宣传续航里程与实际续航里程不符问题。二是虚假宣传或“超前宣传”,消费者反馈部分4S店在宣传中声称汽车具有智能泊车、自动驾驶等新功能,但购买车辆后发现并无相关功能、配置或功能尚未上线。

此外,本次调查发现,部分4S店在出售汽车时,往往非常含糊地介绍相关费用,或是根本不予提及,等到提车或者享受保养服务时就出现许多额外附加费用。主要体现在:

一是强制车险。消费者反馈告知若是在4S店享受维修保养服务,则必须在此4S店购买汽车保险。二是加价提车。消费者反馈部分4S店以打着限时低价、巨额优惠等“幌子”诱导消费者前来看车购车,当消费者到现场后,又以缺货或断货为由临时加价,形成该车型热销的假象,并因此要求消费者支付优先提车费用。

部分4S店存在“霸王条款”

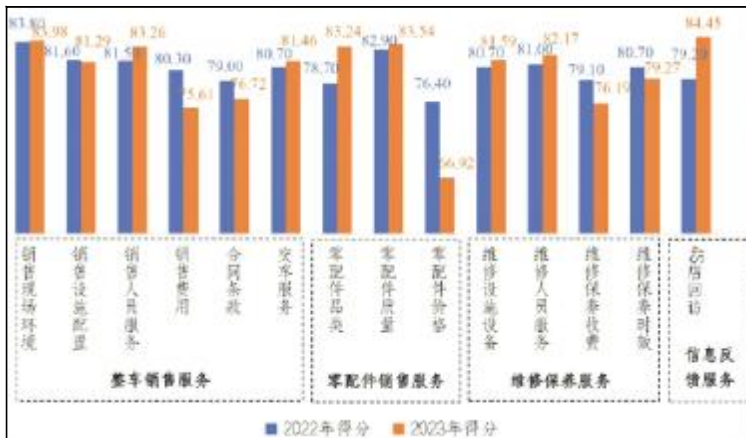
本次调查发现,消费者对购车合同条款普遍不重视。12.02%的消费者在签订合同时不会仔细阅读合同条款,15.35%的消费者在合同之外有口头约定等另行约定条款的情况。同时,根据座谈会了解到,4S店销售人员通常也不会详细讲解合同条款,买卖双方均只关注收费方面的条款,对于消费者权益类条款,消费者持“平时不关注,‘临事’抱佛脚”的态度,只有遇到消费者权益问题才会去关注合同条款内容。消费者还普遍不了解“定金”“订金”的区别,在缴纳“定金”时分不清是“定金”还是“订金”,而部分4S店也不会强调或提醒消费者注意“定金”金的区别以及可能面临的结果。

同时,本次调查发现,部分4S店利用自身优势地位,单方面制定“霸王条款”限制消费者权利,或订立合同后单方违约或更改合同内容侵害消费者权益。36.74%的消费者遇到过4S店在合同中规定自身单方面拥有解释权、修改权、终止权等权利的情况,34.45%的消费者遇到过4S店不允许消费者退换货的情况,21.50%的消费者遇到过4S店违反约定的情况。

当消费者发现合同有问题后,48.23%的消费者表示提出了合同问题但被告知不能修改,43.58%的消费者反馈可以与4S店经营者协商修改。

部分4S店收费不透明

消费者反映的主要问题有:一是无法时刻监督维修保养过程,收



到的维修清单上面往往只有编码,无法辨别是否使用了原厂配件。二是部分4S店原厂配件价格过高且对零配件没有明码标价,或对单个零配件随意定价。三是个别4S店单独列出各维修项目的具体费用,消费者只能看到所有维修项目汇总后的“优惠价”。

另外,汽车零部件数量多且品类杂,消费者很难清楚分辨,导致以旧充新、以国产配件充当进口配件、以副厂配件充当正厂配件的现象时有发生,经常出现二次或多次返修状况。部分4S店在汽车修理保养过程中,为了追求更高的利润会以次充好、“偷梁换柱”,使用比原厂质量低、价格便宜的零配件,或是将上客户更换的旧零件稍加修复后换给下一个客户。

在维修保养过程中,4S店收费缺乏透明度,书面约定维修保养项目时也比较简单,比如仅写明“更换某配件”,但不主动告知车主正在做什么工作、是否确实有必要更换某个零部件、更换零部件名称和厂家型号等,这种不透明的维修保养方式给了车主一种被“宰割”的感觉。

部分4S店销售人员服务态度良好但维修保养人员态度不佳,主要表现在:一是维修保养人员缺乏耐心,不愿意听取消费者的问题和需求,只提供含糊、不够详细的解答,个别维修保养人员甚至存在不搭理消费者的情况;二是维修保养人员态度冷淡、缺乏热情,不愿意主动与消费者沟通;三是维修保养

人员没有主动有效地为消费者解决问题,比如针对汽车如何正确使用、如何避免汽车常见问题等消费者关心的问题,不主动提供必要的建议和提示。

本次调查针对投诉过4S店的消费者,对4S店投诉渠道多样性和畅通性、事件反馈响应速度和处理成效进行了测评,结果显示在信息反馈服务方面,消费者反馈最多的问题是汽车4S店投诉渠道不畅通。主要表现在:一是投诉电话一直处于占线状态或无人接听;二是投诉电话不清晰,消费者无法搜到特定4S店的投诉电话,导致无法直接联系4S店协商解决争议。

座谈会上,两市消委会就提升重庆成都两市汽车4S店消费者满意度提出了消协组织的建议意见,部分汽车4S店负责人围绕消费者满意度调查结果以及提升消费者满意度措施进行了交流发言以及深度研讨,重庆市市场监管综合行政执法总队相关领导就汽车4S店服务整改“后半篇文章”提出了明确要求。

下一步,重庆和成都两地消委会将继续发挥消协组织社会监督职能,通过联手开展消费调查、消费评议、联合发布消费提示共同进行行业约谈等形式,重点监督两市汽车4S店虚假宣传、隐性收费、霸王条款、零配件质量不过关等突出问题,并曝光典型案例,携手推动两市汽车4S店服务提升升级,不断增强两市汽车消费者获得感、幸福感、安全感和认同感。



□本报记者 马工枚

近年来,网售药品市场为人们带来了方便,很多人都习惯选择网上购药,但同时也存在着不少问题。近日,记者从四川省保护消费者权益委员会了解到这样一起消费案例。

2021年10月,泸州市泸县消委会接到65岁李大爷投诉,称自己长期被失眠困扰,某天收到网络社交平台推送的一则“颗粒治失眠,想不睡都难,睡前含一含,想不睡都难”治疗失眠的药品广告,便抱着试一试的心态添加了对方微信。对方宣称只需1至2个疗程就能完全治愈,每个疗程1580元,没有效果可以退款。李大爷共花费7900元购买了五个疗程,但持续服用“失眠神药”仍不见好转,要求商家履行退款承诺被拒。

经调查,消费者投诉内容属实。销售人员全程通过微信诱导李大爷消费,虽然经查询核实所销售药品具有批准文号和专利号,但销售人员涉嫌夸大宣传,泸县消委会联系被投诉企业所在地云南省楚雄州消委会协助处理。依据《消费者权益保护法》第二十条“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传”之规定,销售人员对“失眠神药”的宣传与实际不符,消费者要求退款诉求合理。经两地消委跨省协作,商家同意退还消费者4000元。

四川省保护消费者权益委员会表示近年来,老年人也步入了“微时代”,各平台发布的广告时刻考验着老年人辨识真假的能力。“神医”“神药”虚假违法广告严重扰乱市场秩序,误导患者对治疗方案和就医时机的选择,危害人民群众生命健康,影响社会和谐稳定。本案是消费者长期浏览失眠相关帖子,被大数据定向推送了药品公司的广告,案例中经营者宣称“想不睡都难”等内容构成了《中华人民共和国广告法》第16条第1项规定禁止的断言或保证,应当依法承担法律责任。而且该公司多次以三七减产、原材料涨价、库存告急等借口制造购买焦虑,极具欺骗诱导性,在此提醒广大中老年消费者,不要盲目相信宣传,要科学理性消费。市场监管总局将“严厉打击‘神医’‘神药’虚假违法广告”作为2023民生领域执法“铁拳”行动的重点,组织各地市场监管部门查处了一批案件。

「神药」宣传与实际不符 消委跨省协作维权

四川发布民营企业权益保护白皮书

□本报记者 马工枚

近日,四川省市场监管局(省民营办)举行四川省民营企业权益保护白皮书发布暨商协会民营企业维权服务中心授牌仪式。四川省市场监管局总经济师董若洁主持会议并讲话。活动现场发布了《四川省民营企业权益保护白皮书(2018—2022)》(以下简称《白皮书》),并为川商总会等18家商(协)会举行民营企业维权服务中心授牌。

为进一步优化民营经济发展环境,打造民营企业权益保护四川品牌,四川省市场监督管理局(省民营办)在中西部地区首次编制《白皮书》,对近年来四川民营企业权益保护工作情况进行梳理盘点,总结特色亮点和经验做法,研究提出下一步工作努力方向。

董若洁指出,发布《白皮书》,为18家商(协)会举行民营企业维权服务中心授牌是四川省创新推进民

营企业合法权益保护工作的重要举措,必将为营造公平公正的市场环境、促进民营经济发展壮大提供有力保障。

董若洁强调,维护民营企业合法权益是营造法治营商环境的坚实基础,要通过机制创新引导各地各部门进一步增强做好民营企业维权工作的责任感、使命感,切实帮助解决企业发展中的困难和问题。要充分发挥商(协)会在营造法治化

营商环境中的重要作用,营造法治营商环境,既需要政府部门履职尽责、务实担当,也需要商协会主动作为、通力协作,被授牌的商(协)会要进一步为民营企业在法律咨询、权益维护、纠纷调解等领域提供优质高效服务。要统筹发挥各部门职能,进一步优化法治化营商环境,积极构建亲清政商关系,落实平等保护原则,提升监管执法水平,多元化解难点问题。

德阳市罗江区市场监管局: “三级联动”快速处理侵权纠纷 有效保护企业知识产权

□王德菊 本报记者 高明山 李鹏飞文 / 图



近日,四川德阳市罗江区市场监管局运用行政保护技术调查官和专家技术鉴定工作制度,对外观设计专利侵权纠纷行政裁决案件进行了口头审理。据悉,该案是全省在县级局首例“三级联动”并案审理的专利侵权案件。

本次庭审采取“三级联动”模式,罗江区市场监管局主审,特邀德阳市市场监管局商标专利科全程参与指导并在口头审理中代为主持,四川省知识产权保护中心参与合议。庭审期间,严格按照口头审理程序开展审理工作,双方当事人围绕专利侵权纠纷事项进行举证、质证,围绕争议焦点进行自由辩论。口头审理结束后,开展了案例研讨活动,技术调查官针对此

次并案审理出具技术调查意见,四川省知识产权保护中心提出将涉案专利权与被控侵权产品进行对比的意见,并提出了外观设计专利权的保护范围,确保了案件审理的公平、公正与规范,充分保障了当事人双方权利。

据了解,此次审理进一步强化了市、区二级行政部门与省知识产权保护中心的沟通与交流,“三级联动”工作模式实现了快速处理侵权纠纷,有效保护企业知识产权。为强化知识产权保护,增强双方维权意识和能力,罗江区市场监管局作出裁决后还分别向纠纷双方开展了知识产权保护行政指导,送达了行政保护指导意见书。

四川南充市圆满完成 2023年度“双随机一公开”卫生监督检查工作

□报记者 黄翰文 / 图



“双随机一公开”(在监督检查中,随机抽取检查对象,随机选派执法检查人员,抽取情况及检查结果及时向社会公开)抽查工作是四川省卫生健康委考核南充市重点工作之一。市、县两级卫健行政部门和卫生监督机构高度重视,统筹兼顾,周密部署,狠抓落实。截止10月30日,全市1380家市、县、乡三级抽查任务和66家市、县、乡三级部门联合抽查任务均已全部提前完成。

强化组织领导,压紧压实责任。南充市卫生健康委及时印发《2023年南充市卫生监督抽查计划》,加强工作指导,每月定期通报,提醒工作进度。南充市卫生计生监督执法支队强化人员统筹和责任分工,督促指导各地认真清理维护检查对象和检查人员名录库,核查疑似重复单位,保障抽查工作的准确性、合法性、有效性。各监督机构细化工作举措,加强统筹协调,认真组织实

施,全力推动“双随机一公开”抽查工作有力有序开展。

加强部门联动,提升监管合力。联合市场监管局、公安局等部门,在公共场所、生活饮用水、医疗美容等行业领域,对66家被抽查单位实施联合检查,实现进一次门,查多项事,减少对企业正常生产经营的干扰,发挥部门联动效力,完成率100%。

严格规范执法,确保监督实效。各监督执法机构严格按照相关法律法规规定,对照检查标准,将双随机工作与日常监督、专项整治相结合,认真开展执法检查。对发现的问题责令限期改正,对违法行为立案查处。全市共完成国省双随机抽查任务1380家,涉及公共场所卫生、生活饮用水卫生、医疗卫生、学校卫生、传染病防治等12个专业,任务完成率100%;查处违法案件56件,罚款4.66万元,并按要求进行公示,接受社会监督。