

## 金台视线

## 让买车更实惠更省心

本报记者 赵兵

随着汽车销售量持续快速增长，汽车金融业务因分期付款能够减轻买家资金压力而受到消费者欢迎，但也出现了一些侵害消费者权益的现象。不少读者呼吁规范汽车金融业务，维护消费者合法权益，促进汽车销售市场的健康有序发展。

## 购车金融业务纠纷投诉较为集中

前不久，内蒙古呼和浩特市徐先生在当地一家汽车销售店购车并参加了会员活动，销售方称，交纳2万元押金，即可享受汽车终身基础保养，且押金可随时全额退款。但一段时间后，徐先生想要退出活动时，销售方却表示只能分期退款或兑换为金融产品，拒不兑现当初的承诺。

吴先生在人民网“人民投诉”平台反映了类似遭遇。“我先交纳了5000元订金，但是经销商没给我把车贷办下来，与经销商协商全款购车，对方却要求我在两天内付清，而且给的账户竟然是销售人员的个人账户。”吴先生说，考虑再三，他决定不在这家店买车，但对方拒绝退还订金。

现实中，购车订金不退的情况时有发生。“在消费者表现出购买意愿时，车商就应当明确告知消费者该产品或服务的特性，并根据商品性质，比如是否为定制等，说明订金退还的方案。”武汉大学法学院教授罗昆说，“如果不影响产品或服务的二次销售，车商就应该退还订金。如果是定制的产品或服务，一定程度上会影响二次销售，交易双方也应协商解决，不能单方面决定不退还订金。”

在消费者所反映的汽车金融业务问题中，购车贷款纠纷投诉较为集中。今年初，湖北襄阳市的刘先生购买了一辆小轿车，购车时与销售谈定贷款8.1万元。“但销售人员办下来的贷款却成了9.9万元。”刘先生说，“我跟销售人员反映这个问题时，对方坚称一开始商定的贷款方案就是这样的。”

网友马先生于2023年12月在一家汽车销售店确定了分期购车方案——贷款5万元，5年还完，第一年的贷款利息由商家承担。“当时销售人员说，贷款利率为3.1%，第一年贷款利息约为2300元，店里贴息3000元，相当于我还赚了700元。可实际办下来的贷款利率高达8.6%，第一年的利息为3975元，我还要多付900多元。”马先生当场提出质疑，但销售人员表示这是银行办理的业务，销售人员无法更改。

据了解，围绕贷款金额、还贷方式、贷款利率、贷款费用的纠纷不在少数。对此，北京兰台律师事务所律师崔西彬表示：“如果消费者签订贷款合同时被销售人员误导或欺骗，最终实际贷款金额高于合同金额，或者贷款利率明显高于商家给出的利率，这种行为侵犯了消费者的知情权和公平交易权。如果销售人员或经营者在营销过程中还存在夸大性诱导或宣传，就涉嫌消费欺诈。”

“一些汽车金融公司为吸引消费者贷款买车，往往推出零首付、低利率等优惠活动，不过大多有限制条件。”河南漯河市的

张先生说，“我买车时，销售给出两种贷款方案，其中一种是零首付、低利率。但等到走贷款程序时，又告知我需交额外的手续费和服务费。”

值得注意的是，有读者反映自己原本可以全款购车，却被销售人员以“分期优惠多”“分期利息低”“可提前还款”等条件吸引，选择了分期付款购车。但与银行工作人员面签贷款合同时，才发现实际利率与销售人员所说的相差甚远。

## 充分尊重消费者知情权和自主选择权

为什么明明可以全款购车，销售人员却更推荐消费者贷款买车？

“实际上，一些汽车销售人员有意混淆利率和费率的概念，诱导消费者签订金融方案，销售人员可以从金融机构拿到返点提成。”一名业内人士说出了个中缘由，“还有一些消费者贷款买车后，无法按期还款，就会产生违约金，车贷机构还可从中获利。”

2022年12月，原中国银保监会印发《关于进一步规范汽车金融业务的通知》，明确规定应当充分尊重消费者知情权与自主选择权，明确告知消费者年化贷款利率及费率，不得使用与实际不符的“免收贷款违约金”“车辆免抵押”等话术诱导消费者购买金融产品与服务。

此外，还有商家给出的汽车金融方案存在捆绑销售问题，比如强制消费者购买一些不必要的保险、保养服务以及装潢、配件等。这些捆绑销售行为不仅增加了消费者的购车成本，还可能存在一些潜在的风险。

贵州铜仁市的孙先生反映，他在一家汽车销售店购买了一辆价值13万元的小轿车，商家给出了本息合计19万元的贷款方案，其中包含8700元保险费用。“店里给的保险费用太高了，我不想店里买保险。但是销售说不买保险就不能提车，而且不退5000元订金。”孙先生对商家的捆绑销售方案表示不能接受。

孙先生遇到的问题并非个例，有的读者反映在汽车交易中，一些公司通过强制捆绑销售保险获利。“有的公司办理贷款时，要求购车者购买指定的保险产品，还说这是为了保障购车者的权益。但实际上，这些指定的保险产品往往价格昂贵，且可能存在过度保障的问题，很多保险项目是不需要的。”广东深圳市的杨先生说。

还有读者反映车贷机构乱收费问题。如黑龙江哈尔滨市的孟女士在车贷还清后，请商家邮寄机动车登记证和解除抵押的相关手续，对方却还要收取460元的材料保管费。“我在贷款时已经交了相应的费用，现在还清贷款，还要我交费，这明显是乱收费。”孟女士表示质疑。

还存在车贷提前还款难的问题。有消费者表示，提前还款时却被告知需要支付违约金，或者被贷款经理拒绝。一些汽车金融公司设置了高额违约金，限制消费者提前还款。

还有的汽车销售公司要求在车辆上安装



近日，河北邯郸市一场汽车促销活动中，消费者在选购汽车。 胡高雷摄(人民视觉)

各种定位装置，声称这是为了保障贷款安全和防止恶意拖欠。然而，这些定位装置往往存在侵犯个人隐私的风险。一些不良车贷公司可能会利用定位装置对购车者的行踪进行监控，甚至在还款完毕后仍不拆除这些装置，给购车者造成不便。

## 规范汽车金融业务，构建公平透明的汽车销售环境

规范、健康的汽车金融业务能够给消费者带来更好的消费体验。不过，这需要有关部门、汽车经销商和车贷机构，以及消费者共同努力，营造良好的汽车金融业务环境。

2023年7月，国家发展和改革委员会等部门印发《关于促进汽车消费的若干措施》，明确提出加强汽车消费金融服务，加大汽车消费信贷支持，鼓励金融机构在依法合规、风险可控的前提下，合理确定首付比例、贷款利率、还款期限。

今年3月28日，中国人民银行、国家金融监督管理总局联合印发《关于调整汽车贷款有关政策的通知》进一步提出，鼓励金融机构结合新车、二手车、汽车以旧换新等细分场景，加强金融产品和服务创新，适当减免汽车以旧换新过程中提前结清贷款产生的违约金，更好支持合理汽车消费需求。

专家建议，有关部门应当加强监管力度，推动政策措施落地。建立跨部门、跨地区的协作机制，严厉打击利用金融产品侵害

消费者权益的行为；建立车商和车贷机构的信用体系，及时曝光有关汽车金融业务方面的典型案例，提升汽车销售服务水平。“同时，有关部门还应推动相关法律法规的完善，为行业的健康发展提供更加有力的法律保障，努力构建一个公平、公正、透明的汽车销售环境。”罗昆说。

读者和网友呼吁，汽车销售商或车贷机构也应当规范自身业务。“无论是车商还是车贷机构，在面对消费者时都应当诚信为本，不可诱导消费者签订不合理的购车金融方案，不做一锤子买卖。”安徽宣城市读者姚女士说。

罗昆建议，面对权益受损，消费者可以采取投诉、申请调解和法律诉讼3种方式维权。对于事实清楚、争议情况简单的问题可进行消费投诉；如果消费者与车贷机构未能通过协商达成和解，可以申请行业组织或第三方机构进行调解。“如调解不成，消费者可以根据合同约定或法律规定，向仲裁机构申请仲裁或向法院提起诉讼，运用法律武器保护自己的合法权益。”

面对贷款情形前后不一致、捆绑销售等问题，律师建议，如果消费者对合同内容存在重大误解，或经营者利用消费者对消费内容认知不足来签订合同时，根据民法典规定，消费者可请求人民法院或仲裁机构予以撤销合同。

“消费者也要对汽车贷款的相关流程及一系列合同保持警惕性，对相关的合同条款认真阅读，清楚了解贷款利率、还款期限、违约责任等重要内容。对于不理解的条款或者歧义的文字、语言等有权要求营销人员作出解释和说明，必要时也可及时咨询专业人士，以免被骗。”崔西彬提示说。

(严喻参与采写)

国家广播电视总局——

## 持续推进治理微短剧乱象

本报记者 史一棋

近日，针对微短剧收费存在费用高、不透明、诱导付费、维权困难等问题，广电总局有关部门启动专项治理，进一步加强规范管理，保障消费者合法权益，促进行业健康有序发展。

据了解，专项治理期间，一是组织头部小程序主体和分发平台，全面排查当前尚未解决的用户退费申请，应退尽退、逐一解决。二是要求小程序主体健全长效管理机制，优化收、退费界面和流程。对收费内容、收费价格和会员权益进行更加明确的标示，为退订退费、投诉维权开通便捷入口、配备人工客服，严禁诱导收费、隐藏收费、强制二次收费和未经允许自动续费等行为。三是要求小程序分发平台严格履行对小程序主体的管理，将制订完善的收、退费制度作为分发小程序的审核条件。通过预收保证金、定期开展巡查、为用户端开通一键申请平台介入等方式督促小程序保障消费者合法权益。对收、退费不规范及用户投诉较多的小程序，分级分类予以惩戒或直至退出，违规小程序退出前由分发平台督促履行退费责任。

据悉，12家微短剧小程序主体相继公开表示，积极响应微短剧运营、收费管理规则，已陆续优化升级，为消费者提供清晰的价格说明和服务协议，切实解决微短剧小程序收费模式多、自动续费取消难、价格不透明、虚假宣传诱导充值等问题。

## 身边事

## 毁损路面5年多仍未修复

我是山西大同市平城区开源街华阳日月城小区居民。5年多前，我们小区南门前修建高架桥，将通往小区南门的必经道路挖开了。高架桥修好后，南门前却仍有部分路面未修复，没有铺砖，坑洼不平，杂草丛生(见下图)。每遇雨雪天气，更是泥泞不堪，有时还会积水。

5年多来，小区居民多次向有关部门反映，当地住建部门称此事归小区物业公司负责，物业公司认为应由住建部门负责修复。各方推诿，路面始终未修复。希望有关部门引起重视，尽快解决这一问题。

山西大同市 张涛



## 建议

## 提前准备 做好夏收服务

再过一段时间，全国各地粮食夏收工作将陆续展开。农民收完粮食之后，还需要晾晒一段时间，以减少水分、更好保存。粮食晒得不好，直接影响到粮食的品质和价格。这是农民群众特别关心的问题。

就拿我的家乡河南周口市来说，最担心的是即将到来的夏收季节出现连续降雨。去年夏收期间，有的地方阴雨连绵，农民们忧心忡忡。为了让农民晒好粮，有的地方就把政府大院、村委大院让出来，供村民晒粮，广受好评。

随着机械化程度提高，夏收时间缩短，大多数农户晒粮只需三五天的时间，甚至更短。希望有关部门提前规划，帮助农民在短时间内尽快晒好粮。建议协调、组织相关单位做好服务，在不影响安全、不产生垃圾等前提下，提供合适场地，协助农民快晒、快收。农民群众自己也要互相帮助、互相体谅，不抢抢、不久占公共区域，让大家都能及时晒好粮，珍惜每一粒粮食，做到颗粒归仓。

河南周口市 李理理

## 知法用法 谨防“试用期陷阱”

马上就要进入毕业季，毕业生找工作时要谨防“试用期陷阱”。试用期本意是用人单位和劳动者为相互了解，在劳动合同期内约定的短暂期限。“试用期陷阱”表现形式通常有三种：一是试用期时长超过法定上限；二是重复约定试用期；三是把高校毕业生当成廉价劳动力，实习期工资过低，或者等试用期结束即以各种理由解聘。

按照法律规定，劳动合同期限不同，试用期时限也不同，但最长不能超过6个月，同一用人单位与同一劳动者只能约定一次试用期。毕业生找工作时，应先了解劳动法、劳动合同法等法律知识，用法律武器保护自身合法权益。

安徽安庆市 吴良伦

## 百姓关注

## 养老辅具“助老”更要“适老”

向子丰 喻锦妍

“帮家中老人取拐杖时，我发现新买没多久拐杖在手柄连接处出现了松动。如果老人使用时发生脱落，后果不堪设想。”日前，上海市的胡女士在来信中反映了养老辅具存在的质量问题。

从最初的轮椅、拐杖，到如今的助行车、电动床、爬楼机、移位机等，近年来，日益多元化的养老需求推动健康产业不断细分，养老辅具广泛进入老年人生活。养老辅具提高了老人生活质量，有效缓解了护理难题，但也暴露出一些问题。

养老辅具主要服务身体状况欠佳的老年人群体，但一些养老辅具质量堪忧，不仅无法起到助力效果，还可能造成安全隐患。辽宁沈阳市的黄女士反映：给老人购买的轮椅在前进时明显往右偏斜，需要人力矫正，“如果是老年人单独使用，很可能会发生意

想不到的危险。”

中国消费者协会发布的养老辅助器具消费体验项目报告显示，目前市场上销售的一些养老辅助器具质量不佳。例如，助行车存在驻车设计不合理的情况，有的产品一味追求轻量化、高灵活性，存在一定安全隐患；翻身器等产品未注明或强调使用禁忌及适用人群的身体情况等，如果消费者不慎操作错误，很容易造成身体的二次损伤。

有的养老辅具缺乏详细使用教程，老年人不会用、用不好的现象比较普遍。陕西西安市的吕先生表示，家中一款智能血压计操作十分复杂，使用说明书的字体大小，老人一直不太会用，需要有人协助使用。“养老辅具的生产方和销售方应提供详细的使用指南，或为消费者进行相关的培训。”吕先生说。

还有的养老辅具不断迭代升级，科技感十足、功能繁多，但实际使用效果并不理想。陈先生曾购买了一款能看视频、能听音乐、还能语音通话的智能老年手环，但这些“花里胡哨”的功能日常使用中很少用到，而真正需要、经常使用的心率监测等功能却藏在二级页面中，无法及时找到。

笔者走访了一家售卖养老辅具的店面，看到店里销售的轮椅价格从几百元至上万元不等。“主要区别在于使用的材料和功能不同，其实一般人使用千元左右的轮椅就足够了，有很多功能老年人不一定能用到。”销售人员说。现在市场上养老辅具的产品种类和数量还相对匮乏，同质化竞争比较严重，相关标准、技术、检测规定等也不完善，导致了质量不佳、溢价高等问题。

复旦大学社会工作学系副教授陈琳表示，老年人的需求是动态发展的，会不断有新的需求出现。因此，养老辅具和相关适老产品的设计，不仅要安全、方便、实惠，同时还要追求环保、美观、温馨。在情感上与老年人有共鸣。“只有真正站在老年人角度考虑他们的需求，才能让老年人享受到优质的产品体验服务，得到精神上的尊重和满足。”陈琳说。

对于一些比较复杂、专业的康复辅具，租赁是更为经济的形式，但目前覆盖人群并不多。近年来，北京、上海等地纷纷推出康复辅助器具社区租赁服务，出台了困难老年人的补贴政策。“随着老龄化程度不断加深，辅助器具越来越成为众多家庭的必需品，但申领标准要求往往比较严格。申领政策也需要不断改进、灵活调整，满足更多老年人的需求。”陈琳说。

不少读者建议，有关部门应对养老辅具产品严把生产关、销售关。山西阳城县读者杨果平建议，有关部门应尽快完善养老辅具国家标准，不断加强行业监管，规范企业生产行为，保障产品的安全性、实用性。“生产企业应在产品适老化、精细化上下功夫，更好满足和适应老年人的实际需求。老年消费者也要改变价格越贵越好、功能越多越好的消费观念，根据实际需求合理选择，理性消费。”杨果平说。