

付高配置钱买中配置车 销售方态度强硬拒退换

投诉人：袁先生

投诉时间：6 月 5 日

今年 6 月 1 日，我在上海某汽车销售服务有限公司支付了 13.73 万元，购买了一辆白色北汽昌河 Q7 2018 款 1.5T CVT 豪华型（高配）汽车。然而，拿到车子后我的同事发现，该车子是昌河 Q7 2018 款 1.5T CVT 精英型（中配）。我这才去翻阅说明书、上网查资料和咨询厂家，根据昌河汽车

◆记者连线

接到袁先生投诉后，消保委工作人员联系了该汽车销售公司的店长。店长表示，店内所出售的“高配车”和卖给消费者的车都是不带前泊车雷达、前排座椅加热和通风及真皮座椅的，“宣传手册上该车型也是没有以上配置的。”

“这个解释显然不能让人接受，商家明显是在混淆概念，欺骗消费者。”消保委工作人员明确告知经营者，昌河汽车官网上的“Q7 豪华型”与“精英型”的配置是有差异的，袁先

◆律师说法

袁先生支付了高配置的价格，却拿到了中配置的车辆，对方还态度强硬，不换车不退差价，商家是否存在欺诈行为？袁先生应该如何维权？我们请上海纵横律师事务所严佳斌律师为袁先生支招。

根据我国《消费者权益保护法》第 55 条规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍。《上海市消费者权益保护条例》也有同样的规定。严佳斌律师分析认为，如果销售公司确实存在上述篡改合同、将中配车当做高配车销售的事实，且即便消保委介入调解也拒不

官网数据和厂家回复，豪华型与精英型对比，增加了前泊车雷达、前排座椅加热和通风及真皮座椅等配置，但是我拿到的这辆车没有这些功能，显然，这车不是豪华型的高配车。

于是，我向经营者提出，我的购车合同中明确写着“Q7 自动豪华”等字样，而买到车却是精英型，我要求换车，遭到了经营者的拒绝。

无奈之下，我向浦东新区消保委投诉，

生手中的合同中明确约定购买豪华型车辆，销售公司理应按照合同约定提供车辆。店长表示，会与袁先生进行进一步协商。

然而几日后，袁先生告知消保委，协商过程中经营者态度很强硬，既不同意换车，也不同意退差价，根本没有认错和解决问题的诚意。

“从销售公司篡改合同的行为可以看出，销售公司对车辆的豪华版和精英版存在差异是了解的。”消保委认为，销售公司篡

与消费者和解，那么袁先生可以通过诉讼途径维护自身的合法权益。

至于销售公司是否构成《消费者权益保护法》所规定的“欺诈”，严律师认为，根据最高人民法院的司法解释，如果商家故意告知袁先生虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使袁先生作出错误意思表示的，可以认定为欺诈行为。

销售的行为若构成欺诈，应当同时满足三个方面的要件：一是销售公司存在告知虚假情况或隐瞒真实情况的故意；二是袁先生已作出购买车辆的意思表示，车辆买卖交易已经达成；三是因果关系方面，销售公司的误导行为是导致袁先生购买车辆的直接原因。

我回忆了买车的全过程，向消保委讲述了一件蹊跷的事。

当时我去销售公司支付首笔车款时，发现销售人员手中的合同与我手中的合同有一点点不同。我合同上写有“Q7 自动豪华”的地方，在销售人员手中却是“昌河 Q7 自动”这几个字，我随手拍了一张照片，但当时没有认真去追究。我现在仔细回想起来，销售人员手中的这份合同很可能被销售公司篡改过了，出现了“阴阳合同”。

改合同就是为了给袁先生提供中配车做准备。也就是说，销售公司利用袁先生对车型信息的不了解，让他支付高配置的价格，买到中配置的车辆。

消保委表示，销售公司的这种销售行为严重侵害了消费者的合法权益，并涉嫌欺诈行为，袁先生可以根据《消法》第 55 条规定提出赔偿要求。消保委非常支持袁先生到法院起诉维护自身合法权益，这家不诚信的销售公司应该受到法律的惩罚。

“如果销售公司的确篡改合同，将中配车以高配车的价格出售给袁先生，那么显然销售公司的行为已涉嫌欺诈，理应承担相应的法律责任。”严律师告诉记者，作为专业的汽车销售公司，如果在合同履行过程中未向消费者全面告知出售车辆的真实情况，侵犯了消费者的知情权，仍应该为其在交易过程中存在的过错行为承担法律责任。

鉴于在我国司法实践中，对于欺诈的认定有非常严格的举证要求。严律师表示，即便销售公司未被法院认定存在“欺诈”行为，袁先生也可依据我国合同法的规定，主张销售公司承担违约责任，并要求赔偿相应的损失。

法治报记者 王建慧

■简讯

市质监

执法检查改装车企业

□记者 王建慧

本报讯 近日，市质量技监局执法总队根据举报线索，对本市一家改装车生产企业开展执法检查。

执法人员到达现场时，该企业工人正在生产车间内生产载货车厢体，执法人员现场查阅了该公司的销售合同、入库单、加工图纸等材料，发现该公司经营模式是与物流公司签订合同，根据合同要求从 4S 店购买未加装厢体的载货车后，加装厢体进行改装。

改装车是列入《国家强制性产品目录》的产品，执法人员当即要求当事人提供中国国家强制性产品认证证书，当事人现场无法提供，涉嫌存在未经强制性产品认证，擅自出厂、销售改装车的违法行为。

执法人员在现场依法进行了调查取证，要求企业切实履行主体责任，依法依规进行生产经营。

市质监

约谈尾气清洁剂电商

□记者 王建慧

本报讯 7 月 25 日，市质量技监局执法总队召集京东和阿里巴巴两大电商平台相关负责人针对汽车尾气清洁剂的网路销售情况开展约谈。

执法办案人员介绍了此类产品线上销售排摸情况，并指出经过前期调查和信息通报，此类产品大部分都已被电商平台屏蔽下

架，但仍有几十家店铺的少部分产品处于在售状态。对于仍然在售的这部分产品，平台销售负责人现场作出承诺，将立即集中下架处理。

执法总队提出三点要求，一是要全面开展自查，切实做好该类产品的下架处理工作；二是要举一反三，对平台销售产品加强售前审核，避免类似产品通过平台流入市场；三是在后续整改工作完成后要及时提交情况反馈。

执法总队表示，将继续组织执法力量全面排查，联合公安等部门加大对该类产品的打击力度，同时紧盯电商平台，防止该类问题产品死灰复燃。

嘉定

开展电梯困人应急演练

□记者 王建慧

本报讯 近日，嘉定区市场监管局（质量发展局）开展电梯困人应急演练活动。本次演练活动模拟 2 名群众乘坐电梯从 1 层上行至 3 层时，电梯出现故障停止运行。被困人员拨打电梯上标示的救援电话后，物业公司迅速启动应急预案，通知电梯维保单位，维保单位迅速赶到现场解救被困人员。

随后，电梯维保单位分析了电梯困人原因，有效排除故障，救援演练完毕。整个过程历时 30 分钟，程序规范、措施得当，取得圆满成功。

通过本次演练，提高了电梯管理员、物业公司值班员和电梯维保单位的应急处理能力和风险防范水平，增强了物业工作人员的责任和安全意识，为有效应急处理相关情况打下基础。

■主笔闲话

保护野生动物 须从娃娃抓起



“网售野生动物 暴利堪比毒品”，这是本报今日的报道。专家主张从源头、渠道、终端入手，“三刀”砍断

“黑色”产业链，确实说得有道理。正如广告所言：“没有买卖，就没有杀戮”，关键在于终端。要治理终端，最要紧的是消费者的生态意识、环保意识。

笔者认为，加强生态环保的科普教育，才是解决这个问题的根本途径。十多年前的非典、禽流感是怎么来的？如果不健忘的话，大家都明白这是与捕杀食用野生飞禽密切相关。怎么就好了伤疤忘了痛呢？

我们应该学学发达国家的经验，类似这样的生态科普知识，应该从幼儿园开始普及，让孩子们从小就懂得保护自然环境、保护野生动物、保护地球生态平衡的常识。如此，我们的下一代才不会犯愚昧无知的错误。

至于成年人，希望有关部门加大对基层科普传播的投入，让每一个区、每一个街道、每一个居委、每一栋居民楼都有诸如此类的科普宣传廊，并用各种生动形象的文艺宣传形式经常展现，相信，类似的违法行为必将如过街老鼠，无处藏身。

王建慧