

投诉实录

意向金不是“挡箭牌” 商家违约该赔还得赔

投诉人：多名消费者
投诉时间：2019 年 6 月 -7 月

时值家用汽车国五国六交替之际，国六标准的实施，带动国五车型大幅降价，大量车商为清库存纷纷打出抄底价，致使很多消费者匆忙选择入手，其实对于消费者来讲，买车的主要目的就是自用或家用，花更少的钱，买到最适合自己的商品，性价比最高才

是最划算的。
国五车和国六车的区别在于车辆催化器不同，对车辆驾驶感、耐久性、整车质量几乎没有影响，但是却有一个最致命的关键问题，根据相关政策显示，2019 年 7 月 1 日起，不满足国六排放的车型不能上牌，也就是说，想要享受低价购车的消费者，必须在 7 月 1 日前缴纳购置税并完成上牌手续。
去年，浦东新区消保委收到多名消费者

对某汽车 4S 店的集中投诉。他们反映，赶在国六标准实施前，在该 4S 店支付意向金购买车辆，间隔许久后却被告知，厂家更改生产计划，无法交付车辆，只能给消费者退意向金。这批消费者对于这个处理方案并不认可，要求商家履约或者提供赔偿，而且消费者没有时间再去其他车商处选购车辆，而重新购买同款国六标准的车型，价格相差太大，给他们造成了一定的经济损失。

◆记者连线◆

接到投诉后，浦东新区消保委当即与经营者联系，经营者称已与生产厂家联系，厂家明确表示为配合国六标准的实施，国五车型不再生产，原有库存已全部配给到各 4S 店，没有多余的车辆能提供给消费者。在无法履约的情况下，浦东新区消保委提出是否能给消费者提供适当的补偿，经营者表示，在签订购车意向合同时，明确告知消费者不确定厂家是否有货，且收取的是意向金，并非定金，无法按照《合同法》进行补偿。合同上也有明确约定：因生产厂家调整生产计划，产能不足，无法正常供货因素造成 4S 店因不可抗力导致无法按合同约定时间交车

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，意向金并非一个法律术语，而定金则是一个法律概念，4S 店是否应当向消费者双倍返还“意向金”，则具体须视该“意向金”是否具有定金的性质。
“是否适用法律规定的定金罚则，关键看款项性质，而非仅看款项名目是否叫作‘定金’还是‘意向金’或其他。”金玮律师指出，《担保法》第八十九条明确规定，当事人可以约定一方方向对方给付定金作为债权的担保。债务人履行债务后，定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的，无权要求返还定金；收受定金的一方不履行约定的债务的，应当双倍返还定金。《最高人民法院关于适用〈担保法〉若干问题的解释》第一百一十五条也明确规定，当事人约定以交付定金作为订立主合同

的，消费者可以选择解除本合同并要求全额退还预付款，没有其他相关的赔偿。
所谓的“意向金”与定金、违约金在法律上有明确规定不同，我们国家相关法律中并没有“意向金”这一特定概念，对意向金的收取和处分规则都没有。但是，商家也不能以“意向金”来规避自己的责任，需要综合考量多方面的因素，比如在收取意向金时，销售人员以及 4S 店有无履行告知义务，有没有提醒消费者合同存在无法及时履行的风险，是否做了补救措施，在政策实施前提醒消费者另行选择产品以免权益受损，是否涉及不平等合同、霸王条款等等。

担保的，给付定金的一方拒绝订立主合同的，无权要求返还定金；收受定金的一方拒绝订立合同的，应当双倍返还定金。
“就消费者的遭遇而言，若合同中明确约定如消费者最终反悔不购车而 4S 有权不予退还‘意向金’的情形下，‘意向金’在该笔交易中其实是具备定金性质的，如 4S 店最终无法按照约定向消费者交付车辆的，应当承担违约责任。”金玮律师表示，该 4S 店在与消费者签订的合同中免除了其因汽车生产企业产能不足或其他原因以致无法供货的违约责任，有“霸王条款”之嫌，且不排除其对消费者实施欺诈的可能性，消费者可以依法维权。
此外，金玮律师提醒广大消费者，在与 4S 店签订合同时应对合同条款予以审核，建议明确商品的交付时间与双方的违约责任

浦东新区消保委工作人员认为，虽然根据合同条款，双方并无约定相关的违约责任，但是经营者自身的服务存在过错，在理应预计到商品无法及时到位的情况下，并没有完全尽到提醒义务以及采取补救措施，从而给消费者的权益造成了损害。最终，经过消保委与商家的多次协商，经营者最终同意给予消费者适当赔偿。
针对此次投诉，消保委提醒部分商家，“意向金”不是避风港，该尽到的义务还是要做；同时也建议消费者，签订买卖合同时，应明确商品的交付时间及双方的违约责任等，有效、合理地保护自身的合法权益。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

等，对于合同中排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的约定应坚决说“不”，以便今后在如有纠纷发生的情形下依据合同约定有效维权。

记者 金勇

一周之“最”

最劣质的三无口罩

近日，成都市市场监管局查获了一批“三无”口罩。
2 月 7 日凌晨，成都华区市场监管局接到线索，联合辖区公安部门在二仙桥

街道下洞槽农贸市场附近挡获一辆装有大量口罩的厢式货车。经现场查验，这批口罩无中文标识；产品外包装及内包装上无生产厂名，无生产地址，无产品名称及其他中文标签信息，属“三无”产品。执法人员依法当场对该批口罩予以查扣，并控制了嫌疑人。这辆货车内共有口罩 233

箱，共计 57.6 万只，涉案金额共计 144 万元。经四川省食品药品检验检测院对该批口罩进行检验，“本品按参照医用外科口罩检验，结果不符合规定”。
鉴于当事人违法行为涉嫌构成犯罪，成华区市场监管局已将该案移交成华区公安分局。（金勇 整理）

主笔闲话



抗击新冠肺炎的特殊时期，社会各个层面都受到了影响。本期“专家坐堂”对非常时期出现的一些法律问题进行了解读，同时提醒大众在法律框架内如何更好地维护自身的利益。
法律法规是严肃的，容不得一丝亵渎，但执法方式应合理合法。然而，一些社交媒体传出的执法行为却让人不能理解，如将那些打麻将的人以类似游街的方式“示众”，如直接冲到他人家里，对有抵

执法不要简单粗暴

触情绪的聚集者拳打脚踢等等。无可争议的是，在非常时期还聚集在一起确有不妥，至少违反了当地针对疫情出台的相关规定，并增加了病毒传播的危险，理应予以制止。但制止违法违规行，不能以不合法的方式进行，这样非但不能解决问题，反而是对“法治”的讽刺。
试想，如果打着执法或维护法律的名义行违法之事，这如何能让人信服。法律既然是不打折扣的红线，执法者就更应遵循这条红线，才能彰显法律的威严。而一些人获得某种执法权后，就以为拿到了尚

方宝剑，可以为所欲为，从某种意义上，这些人对社会的破坏程度比违法者更甚。然而，在很多时候，一些执法人员并没有受到更严厉的处罚，甚至通过“和稀泥”的方式大事化小、小事化了了，如此亵渎法律的严肃性，才更要予以警惕。
非常时期，有很多惯常行为会被限制，甚至可能违反相关法律法规，执法时更应该以宣传教育为主，让大家认识到可能的不良后果，而不仅仅是简单粗暴地“杀鸡儆猴”，最终适得其反。

金勇