

购车遭遇“充值”套路 电子合同“暗藏玄机”

投诉人：袁先生
投诉时间：2022 年 8 月

“您需要付费才能使用该功能!”从手机上下载热门的免费 App，没用几天，会发现很多其他功能需要再“充值”才能用。这种情形已经开始在时下热门的智能汽车上出现，汽车付费使用的模式悄然而至。汽车身

上值得花钱的加装配置越来越少，但需要“充值”使用的机会却骤然变多，同时也因此引发了一些消费纠纷。

今年 3 月，消费者袁先生订购了一辆纯电新能源车，在销售合同、官网、订购页面等多处体现所售车型具备一套“驾驶辅助系统”功能，在销售过程中商家从未告知“驾驶辅助系统”需要额外支付费用。车辆交付

后才发现“驾驶辅助系统”中的 360 行车影像功能需要另外支付 15800 元才能享受终身使用的权利。事后袁先生翻阅之前的电子合同中的车辆配置信息，这个“驾驶辅助系统”价格标的是 0 元，他认为这应当意味着免费提供此功能。

沟通中，袁先生与商家始终未能达成一致，于是向浦东新区消保委寻求帮助。

◆处理过程及结果◆

浦东新区消保委工作人员接到投诉，与经营者联系沟通后了解到，车辆的配置信息中“驾驶辅助系统”价格为 0 元，是公司为顾客所购车辆提供了此配置，但用户权益定义的用户可享受的服务时长和范围，存在理解上的偏差。在一些特定的促销购车期间，会提供购车客户终身使用权益，不同阶段促销政策对应的客户权益会有不同。袁先生支付定金时间为 2022 年 3 月 12 日，根据当时公司用户权益促销政策，其可以享受 90 天免费使用权益；如果袁先生是通过 App 订的车，在选择车型选装、预定方式、订单确认以及支付定金后显示车主权益都多次提到“驾驶辅助系统”只有 90 天的使用权益。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，消费者依法享有知情权，而商家提供商品或者服务应当明码标价，且商家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。

“就消费者袁先生的遭遇而言，‘驾驶辅助系统’是否需由袁先生另行付费，须视双方之间的买卖合同如何约定及商家有无明码标价。”金玮律师表示，依据《消费者权益保护法》的规定，经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。

翻阅电子购车合同，消保委工作人员发现其中有“本协议取代本协议签订之前关于本协议项下车辆销售的任何书面、口头沟通，没有明确包含在本协议中的关于车辆销售的任何约定对双方均不具有约束力”这一条款，明显违反了《民法典》中关于格式条款的有关规定。《民法典》四百九十六条规定：“采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理

同时，金玮律师指出，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。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。经营者提供商品或者服务应当明码标价。如若商家在销售过程中存在欺诈行为的，则消费者可以通过向相关行政主管部门投诉、向人民法院起诉等方式向商家提出索赔主张。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在选购车辆时应应对车辆价格与相关服务价格及周

解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。”《民法典》第四百九十八条：“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出有利于提供格式条款一方的解释。”购车合同是在 App 下单之后生成的，而购车合同中该“驾驶辅助系统”价格为明明白白标价为 0 元。因此消保委工作人员认为所谓的电子合同，一是存在不合理格式条款，商家规避了自身的责任和义务；二是商家并未尽到提醒和告知义务；三是根据一般理解，消费者所购功能确实为免费服务。但商家拒绝接受消保委的意见，遂调解终止。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

期等作详尽了解，并通过双方签订合同方式对有关权利与义务予以明确约定，对于商家的不合理收费要求等应当予以明确拒绝，并可通过向相关行政主管部门投诉、向人民法院起诉等方式维护自身合法权益。

记者 金勇

一周打假

湖北破获特大电子烟制假案

近日，湖北省天门市烟草专卖局、天门市公安局联合破获了一起特大电子烟制假案，目前已有 23 名犯罪嫌疑人落网，涉案金额近 3 亿元。

今年 1 月 25 日，天门市烟草专卖局接到举报，有人涉嫌生产、销售假冒某知名品牌电子烟。经调查发现，这是一个以

广东东莞电子烟零部件集散地为电子烟原料来源，假冒多个知名电子烟品牌商标及外包装，并由广东深圳杨某负责成品接收销售，涉及湖北天门、广东东莞、深圳等地的制假团伙。

随后，公安、烟草、市场监管等部门联合对位于天门市小板镇的制假工厂和仓库实施检查，现场查获伪劣成品电子烟 2 万余支，烟油 400 余公斤，烟管、电池、吸油棉、包装盒、虚假防伪码等配件 60

余万件，涉案电脑 3 台。同时在天门城区将主要犯罪嫌疑人张某抓获。随后，专班顺藤摸瓜成功抓捕了张某的供应商夏某。

在夏某的厂里，稽查人员发现武汉市新洲区的徐某也开了一个电子烟制假厂，这个厂的出货、配货等，都是由夏某在背后操作。警方现场查获半成品电子烟 1500 余支，烟嘴 20000 余个，成品电子烟 6400 支。现场还查获大量其他制假设备及原辅材料，控制多名制假人员。

主笔闲话



近日，两名英国环保组织“停止石油运动”的成员向英国国家美术馆内的梵高画作《向日葵》泼洒番茄汤一事，引起了全世界的关注。英国警方通报称，这两人被指控犯有刑事损害罪，并将于 12 月接受进一步审判。

在抗议视频中，抗议者高喊“什么更值钱？艺术还是生活？它比食物更值钱

不幸中的万幸

吗？比正义更有价值？你是更关心保护一幅画，还是更关心保护我们的星球和人类？”如此逻辑，让人实在无言以对。仿佛毁掉了艺术，毁掉了名画，生活就能得到改善，人类就能得到更好的保护，完全就是无稽之谈。

恰恰相反，人类文明正是因为有了艺术，有了艺术的熏陶，让人对美有了深层次的感受和认识，才会由内及外，对外部世界给予更多的包容和善意。而这才是文

明的火炬，毕竟人类有了文明的概念，才开始一步步有计划、有目的地消除饥饿、贫困，发展科技，推动人类社会大步前行。文明进步和生活改善，这二者实际上相辅相成，共同前行，缺一不可。

反观这些所谓的抗议者，以暴力来伸张他们所谓的“正义”，如此行径反而让人唾弃。好在梵高的画作没有受到实质性的损害，也算是不幸中的万幸了。

金勇

简讯

嘉定交警

全力保障通行安全

□记者 陈友敏

本报讯 近期，嘉定公安接到群众举报，在安亭镇吉亚路的罗家路至博园路月 500 米左右的路段，有大型施工车辆和货车长时间停放，造成路面拥挤，给行人和车辆造成通行不便，并存在安全隐患。随后，嘉定交警支队会同属地黄渡派出所展开实地大走访大调研后，找准问题症结，疏堵结合解决了这一问题。

由于该条道路分别连接了新黄路、博园路等，附近还有黄渡集贸市场，平时人来车往，车水马龙。而一些租住在附近的司机为了节省停车费，往往选择将车辆停放路边过夜。此外，该路段为机非混行道路，车辆停放该处后，进一步挤占道路通行空间，给交通安全带来隐患。

警方针对车辆停放情况，连续加强现场整治的同时，在道路南侧漆画了禁止停车标识，并加装了安全栏杆。警方还开展深入宣传，当地村委也协调停车场适当降低停车收费标准和推出包月优惠等措施，将车辆引导到附近一处大型车辆停车场停放。

虹口区市场监管局开展 大型游乐设施应急演练

□记者 金勇

本报讯 近日，虹口区市场监管局联合上海鲁迅公园经营管理有限公司在鲁迅公园组织开展大型游乐设施应急演练。

本次应急演练模拟了大型游乐设施运行当中，乘客突发疾病，急需救援的情景。在突发情况发生后，园方迅速启动应急救援预案，设备操作人员立刻关停设备，应急队伍立即出动，对被困乘客实施救援。演练模拟突发事件发生的真实情况，整个救援历时 5 分钟，过程高效迅速，达到本次演练的预期目标。

演练结束后，虹口区市场监管局对演练进行了点评，要求园方进一步落实安全主体责任，强化大型游乐设施安全管理，切实推进隐患排查治理，提高应急处置意识，提升快速响应和应急处置能力。

闵行区市场监管局 随机检查化妆品境内责任人

□记者 金勇

本报讯 近日，闵行区市场监管局组织开展了化妆品境内责任人现场检查。区局在梳理日常工作中发现，对于化妆品境内责任人，备案后检查一般仅针对产品，对企业经营质量的日常监管极少开展，因此制定方案，对辖区内化妆品境内责任人开展双随机检查。

本次专项采取所内随机方式，抽取 42 家企业，重点检查产品注册备案、不良反应监测、不合格产品召回管理、产品留样管理、产品进销货查验登记等情况。检查未发现严重违法经营行为，企业基本都能按照要求建立相关制度规章，部分企业注册账号后还未开展实际产品业务。但也发现个别企业存在异地经营情况，甚至不在上海办公，现场检查存在困难，有的企业不良反应监测制度不完善等问题。