

投诉 实录

新买的车“瑕疵”多多 消费者要“明察秋毫”

投诉人：周女士

投诉时间：2022 年 7 月

今年 6 月初，消费者周女士在某品牌 4S 店订购一款轿车，销售人员告知有现车，但未告知具体生产日期。6 月 22 日，周女士到店准备提车，4S 店清洗完车辆后，她检查发现车身车漆有多处凸起的点，用手触

摸感觉明显，具体位置在副驾驶车门、副驾驶后视镜、车辆左前叶，并且在车辆左前叶可见水波纹形状。售后经理承认车身车漆有凸起的点，但就车辆是否能提车无法达成一致。

经查验，这辆车是今年 1 月份生产的，很可能是库存车。周女士认为新车出厂应当经过层层质检，作为品牌车辆，该车车漆有如此明显的问题，作为消费者无法接

受。同时，如果新车出厂没有问题，车身车漆应平整顺滑，是否是 4S 店在运输、保管车辆时出现问题，造成车身漆面受损，4S 店并未将原因告知周女士。对此，周女士表示由于 4S 店存在欺瞒行为，她要求退车或换车。

由于双方未能妥善协商好解决方案，周女士向浦东新区消保委投诉，寻求帮助。

◆处理过程及结果◆

在接到投诉后，浦东新区消保委工作人员第一时间联系周女士核实情况。周女士表示花了几十万元买车，还没提车就发现车辆有瑕疵，她对此无法接受，因此提出退换车辆的要求。虽然周女士和 4S 店进行过协商，但 4S 店在认可车辆有瑕疵情况下还是拒绝其退换车辆，只同意给予一定的补偿。

消保委工作人员去电 4S 店的销售负责人瞿经理反映被诉情况及相关信息，瞿经理称由于车辆已办理保险及交税，故和客户商讨对瑕疵部位做处理，处理后不会有任何痕迹，同时给予一定的补偿，但客户一直不接受，坚持要求退换。

根据本案的相关事实，消保委工作人员认为，根据《消费者权益保护法》第八条“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”，经营者未明确告知消费者所购车辆为库存车，消费者有权拒绝接受有瑕疵的车辆，因此 4S 店应根据消费者的要求处理此事。瞿经理表示接受消保委的意见。

不久后，双方协商换车，但由于无同型号同颜色车辆可换，因此协商换其他车型，最终因颜色方面的原因没有达成换车的意见，周女士明确要求退车。4S 店表示可退车，但需要周女士承担约 1000 元的交强险损失，对此，周女士表示不认可，认为退车原因是车辆有瑕疵，并非她无理退车，该费用应由 4S 店承担。经交涉后，4S 店同意承担该费用并联系周女士办理退车手续，周女士表示接受，并对消保委工作人员表示感谢。

◆律师说法◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师表示，基于商家交付的车辆存在瑕疵等问题，消费者有权要求商家予以修理、更换或者退款。

“就消费者周女士的遭遇而言，在提车时发现商家交付的车辆存在瑕疵等问题，周女士是有权拒收的，并要求商家予以修理、更换或者退款。”金玮表示，商家应当按照合同约定向消费者交付新车，消费者有权拒绝接收瑕疵车辆。

同时，金玮律师也指出，依据《消费者权益保护法》的规定，消费者依法享有知情

权，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。如若经营者在销售车辆过程中故意隐瞒了车辆存在瑕疵等的事实，确有欺诈行为的，则须承担相应的赔偿责任。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在购车时应订立内容明确且保障购车者权益及追究违约责任的买卖合同，以便在有消费纠纷发生时通过法律途径维权与索赔；在提车时切勿因为繁杂手续而忽略车辆的检查，以免在不经意间接收了瑕疵车辆。 记者 金勇

一周 打假

斩断假冒名表“产业链”

近日，山东聊城警方历时两个多月，行程上万公里，成功斩断了一条制售假冒名牌手表的“黑色产业链”，为群众避免损失百万余元。

2021 年 12 月，聊城警方接群众举报，城区某品牌手表店王某销售的手表质量存在问题，疑似假表。经鉴定，王某店内所

销售的手表均为假冒品牌手表，而那些所谓的合格证、授权证书等也都是伪造的“假证”。经审讯，王某承认自 2020 年 8 月以来，他从广东省东莞市罗某处购入假冒品牌手表，而后大肆售卖，截至案发，售假金额达 36 万余元。

经过七个多月的侦查，2022 年 7 月，专案组民警前往广东省东莞市，在当地警方的配合下将罗某等 3 人当场抓获，现场查获假冒品牌手表 244 块。

根据罗某的转账信息，民警继续深挖线索，锁定了罗某的上线“阿东”和“林姐”。为全链条打击制假售假行为，将制假售假窝点连根拔起，今年 8 月，专案组再次赶赴广东。在当地警方配合下，专案组抓获了“阿东”及“林姐”，以及“林姐”的丈夫宋某，捣毁了组装窝点两个，查获假冒名牌手表 1000 余块，价值 100 余万元，缴获一大批半成品、零配件和制假工具。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

宝山区庙行镇 整治飞线充电

□记者 金勇

本报讯 为进一步提升创全工作实效，有效消除社区消防安全隐患，为辖区居民提供一个安全、有序、和谐的居住环境，结合近期消防检查实际，宝山区庙行镇组织开展“移风易俗·社区飞线充电”专项集中整治行动。

整治行动开展前，庙行镇全面收集数据、精确排摸、全面汇总“飞线充电”基础数据，为后续专项整治行动提供有效的保障。全镇 22 个社区共排摸 26419 户居民，其中经居委、物业教育劝导自行整改“飞线充电”314 户，需联合执法整治 13 户。

在充分掌握各社区“飞线充电”实际情况基础上，庙行镇创全办于近日联合各职能部门开展专项整治。整治过程中，针对态度依旧顽固的居民，采取了暂扣充电设备、剪断违规飞线等强制手段，同时由综合执法队以及派出所执法人员对相关居民开具整改通知书。

虹口区市场监管局 开展食品安全“你送我检”活动

□记者 金勇

本报讯 近日，虹口区市场监管局通过开展食品安全“你送我检”活动，将检测点设在社区、超市、菜场等区域。市民担心什么食品，就检测什么食品，且检测结果现场就能知道。

市场监管人员分别对居民送检的食用油、青菜、韭菜、杭白菜、西红柿及猪肉等食用农产品进行了食品安全快速检测。结果显示，这些食品均符合相关安全标准。

虹口区市场监管局表示，开展食品安全“你送我检”不仅可以及时解答消费者对食品的安全疑问，还能提高对问题食品的查处效率。后续，这一便民服务活动还将陆续走进超市、菜场、小区等地，由市场监管人员利用基层快检室、食品快检车等为消费者免费提供方便、快捷的食品检验检测服务。

主笔 闲话



随着老龄化社会的快速到来，我国养老服务行业非法集资犯罪总体呈上升趋势，不法分子利用老年人辨识能力不强、权益保护能力不足的弱点，打着“养老服务”“健康养老”等旗号，设置陷阱，坑骗老年人的“养老钱”。今年 4 月 8 日全国打击整治养老诈骗专项行动部署启动后，全国专项办和各地各部门迅速行动。最高人民法院下发通知，部署全国法院打击整治养老诈骗专项行动，依法严惩养老诈骗犯

打击养老诈骗，全世界都在行动

罪。

养老诈骗是指以非法占有为目的，用虚构事实或者隐瞒真相的方法，骗取老年人钱财的行为。随着世界人口老龄化进程的加快，养老诈骗活动日益猖獗，造成极大社会危害。为此，各国立足本国国情，加强个人信息保护，强化对老年人的保护，提升技术防范能力，畅通举报投诉渠道，开展宣传与警示教育，取得了一定成果。

要想在打击养老诈骗行动取得实际成效，首先要从不同角度和层面进行立法，

司法部门才能更有针对性地打击相关的犯罪活动。此外，国外一方面运用先进的科学技术手段遏制养老诈骗，一方面加强宣传培训工作，提高老年人的防骗能力。在从重惩治犯罪分子的同时，各国从制度层面加强金融机构的责任，发挥金融机构及运营机构的能动作用，从业务工作环节防范养老诈骗。

可见，只有全方位、立体式地筑牢防范网，才能真正保护老年人的合法权益，遏制并逐步减少养老诈骗行为的蔓延。

金勇