

加价10万卖车的海口4S店拟被罚45万

监管部门称其构成价格欺诈,同时拟将其列入严重违法失信名单

事件

意向合约成一纸空文 提车得交“增值服务费”

回溯这场疑似“加价”购车风波,当事人王先生与海口中升雷克萨斯4S店的主要争议点在于,4S店销售人员要求加收的10万元服务费。

认证主体为海南广播电视总台的“直播海南”微信公众号消息,1月16日上午,王先生在隶属于海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司的雷克萨斯4S店(即海口中升雷克萨斯4S店)与销售人员进行洽谈,以93.1873万元的价格购买最新款GX550车型。双方随后签订了购车意向合约,并交了定金5万元,约定该车为特殊配车,定金不退不换,预计提车时间为5月10日前。

然而,王先生却接到4S店电话,被要求额外交纳服务费10万元,否则无法提车。王先生拒绝交纳服务费后,3月5日,他收到了4S店单方面退回的5万元购车定金。王先生质疑,4S店的强硬行为,让当初签订的意向合约成了一纸空文,对消费者毫无保障作用。

海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司方面则表示,他们不认可购车意向合约上的价格,要以正式合同为主。

3月8日,海口市市场监督管理局、海口市商务局执法人员来到4S店了解情况。询问是否有关于增值服务方面的相应明细时,4S店方面表示,这是根据车型搭配的一系列增值服务,但4S店客服经理表示拿不出公司关于增值服务费收取的相关条款。

执法人员表示,针对要求加收的所谓“增值服务费”必须明码标价,提前公示给消费者。然而在现场,面对执法人员的询问,海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司客服经理表示“那您就立案呗”。当天,商务部门表态将整理证据,移交执法部门依法调查处理。

3月10日上午,海口市市场监督管理局执法人员前往海口中升雷克萨斯4S店,对现场情况进行了初步的证据固定,做了现场笔录,并发出《询问通知书》。

致歉

签单销售人员已离职 涉事客服经理被开除

3月12日,海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司发布致歉声明,并对涉事客服经理进行开除处理。

海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司总经理张昊表示,“客户投诉以后发生的问题,公司客服经理的一些对应,之前在视频中我们也看到了,确实态度方面不是很好,希望我们后边通过整改,能够更好地给车主提供服务。”

不过在致歉声明中,海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司方面表示,“对于近期发生的舆情事件,我司高度重视并深感愧疚。由于我司对员工服务流程和服务质量疏于管理和培训,才导致了本次事件的发生,对此我司管理层已经深刻意识到了问题的严重性并深为自责,我们愿意为此过错承担相应的责任,以回应社会各界的关注,也恳求大家给予我们一个改正的机会。我们会认真倾听各界意见和反馈,竭尽全力改善我们的服务质量和销售服务流程,合法合规经营。”

近日,海口市民王先生在海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司购车时,被要求加收10万元服务费一事,引发市民和网友的高度关注。针对此事,海口市商务局、海口市市场监督管理局市场监管行政执法支队介入调查。3月20日,记者从海口市市场监督管理局获悉,目前该局向海口中升雷克萨斯下达严重违法失信名单告知书,拟对海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司作出罚款45万元的行政处罚。



涉事的海口中升雷克萨斯4S店。央广网

律师说法

经销商隐瞒信息,涉嫌消费欺诈

虽然不少消费者对新车加价已屡见不鲜,甚至已经是不少经销商通过热销车型赚取更多利润的“潜规则”,但在北京东舜律师事务所律师张博看来,对于加价购车,经销商需要提前将价格等明确细节告知消费者,双方达成共识。如果存在因隐瞒信息导致的信息差,就可能涉嫌消费欺诈。

上海大邦律师事务所高级合伙人游云庭表示,根据价格法以及价格违法行为行政处罚规定,汽车经销商应当按照标价销售汽车,如果在明码标价之外收取费用,或者不按照明码标价的价格销售产品的则涉嫌违法。但若经销商将车辆的价格以传单形式印制后提供给消费者,则该行为并不违法。

另外,汽车不是政府定价的产品,原本按照市场供求规律,热门车型需求大供货不足,价格应当上涨。汽车经销商加价卖车的行为是否违法,关键在于加价行为是否公开透明,是否保障消费者的知情权。

消费者该如何针对汽车经销商价外加价的行为维权?游云庭表示,消费者个体很难对此维权,还是要依靠公力救济,也就是由政府相关职能部门,如商务局、市场监管局进行查处。另外,如果汽车销售过程中有涉及虚假宣传的行为,比如囤积货源、故意不销售、人为制造市场紧张等。若被取证到,政府可以对其进行行政处罚,消费者也可以根据消保法主张其虚假宣传,要求其赔偿损失。

评论

汽车消费中的“潜规则”该管管了

目前,海口市市场监管局拟对“涉嫌价外加价”雷克萨斯4S店罚款45万元,并列入严重违法失信名单。希望该案能够在法律的框架内得到一个公平公正的处理,进一步厘清类似加价行为中的法律边界,维护好消费者权益,也给随意违约、加价的汽车销售风气敲响法律警钟。

其实,加价销售之外,经销商在汽车销售中诸如强制搭售保险、强制收取金融服务费、强制卖装潢等困扰消费者、影响消费者权益的行为,还有不少。这些方面大量的权益纠纷,都反映出一个值得正视的现实,即消费者与汽车经销商并没有处于一种真正平等的地位。

此案发生在当前促进汽车等大宗消费的大背景下,也难免被赋予更多的象征意义。去年7月,国家发改委等13部门印发的《关于促进汽车消费的若干措施》明确提出,严格规范汽车金融市场秩序,不得向消费者强制搭售金融产品或服务或违规收取不合理费用;各地区、各有关部门要及时出台配套政策措施并抓好政策落实,营造有利于汽车消费的政策和市场环境。

那么,对于汽车消费中的各种不利于消费者权益保护的做法,在新一轮促消费行动中,不妨加以更大力度的规范。这也应是优化消费环境、增进消费信心的应有之义。

同时,致歉声明还提及,为保护消费者的合法权益,经过深刻反省,目前海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司已经在内部展开自查自纠,并对所有员工加强《消费者权益保护法》等法律知识、服务及合规的培训。同时,还将进一步完善公司的绩效、考核等规章制度。

一位知情人士告诉记者:“王先生的购车意向合约是今年1月签订的,当时签单的销售在1月份已经提出离职了,2月底就离开了海口中升雷克萨斯4S店。”

尽管海口中升雷克萨斯4S店方面强调,与王先生签订的购车意向合约,并非正式合同,且无公司公章,也无领导签字,但浙江浙博律师事务所合伙人李三山认为,虽然没有签订正式的购车合同,但是4S店已经和顾客签订了购车意向书,如果上面有具体的车型、配置、总价格、交付时间等主要内容的话,一般也会被视为一份有效的合同,需要双方遵守。

处罚

海口监管部门已下达严重违法失信名单告知书

3月20日,记者从海口市市场监督管理局了解到,该局已向海口中升雷克萨斯下达严重违法失信名单告知书,同时拟对海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司作出罚款45万元的行政处罚。

海口市市场监督管理局下达的严重违法失信名单告知书显示,因海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司不履行价格承诺,提出在约定价格之外加价10万元提车的不合理要求,在消费者王某拒绝之后单方面退回定金。海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司涉嫌违反《中华人民共和国价格法》第十四条第四项和《明码标价和禁止价格欺诈规定》第二条第三款、第十九条第五项的规定,构成无正当理由拒绝履行价格承诺的价格欺诈行为。依据《明码标价和禁止价格欺诈规定》第二十三条、《价格违法行为行政处罚规定》第七条的规定,海口市市场监督管理局拟对海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司作出罚款45万元的行政处罚。

依据《市场监督管理严重违法失信名单管理办法》第二条第二款第一项、第九条第六项的规定,拟决定将海口中升雷克萨斯汽车销售服务有限公司列入严重违法失信名单,通过国家企业信用信息公示系统向社会公示,并实施相应管理措施,列入期限自列入之日起满三年。

价外加价,在汽车销售领域并不鲜见。例如,部分一线豪华品牌的“紧俏”车型,目前在终端市场仍有数十万元的加价空间,方式则不限于强制装潢、服务费、选装包、现金等。此前,广汽丰田MPV车型赛那正式上市不到10天的时间里,也发生过有地区经销商加价7万元销售的情况。

中国汽车流通协会专家委员会成员颜景辉表示,新车加价销售的前提,首先是这款车很受欢迎;其次,肯定是这款产品在市场上供不应求。

“这种加价举措是阶段性的,会随着产品供应的变化、竞品的竞争等发生改变。一直以来,加价都不是市场的主旋律。对当前的车市而言更是如此。”颜景辉表示,赢得市场,关键在产品。

本版综合央广网、每日经济新闻、南海网、第一财经、新京报等