

国家工商总局门户网站: [www.saic.gov.cn](http://www.saic.gov.cn) 2015年08月06日 来源: 工商总局市场规范管理司

# 国家工商行政管理总局文件

工商办字〔2015〕115号

## 工商总局关于开展汽车市场专项整治工作的通知

各省、自治区、直辖市及计划单列市工商行政管理局、市场监督管理部门:

为维护汽车市场秩序,保障消费者合法权益,促进汽车行业健康发展,工商总局决定于2015年8月至12月在全国范围内开展汽车市场专项整治工作,现就有关事项通知如下:

### 一、高度重视,进一步明确加强汽车市场监管的重要意义

汽车销售及售后服务是连接汽车生产和消费的重要环节。建立公平公正、竞争有序的汽车市场和安全消费的环境,对保护消费者合法权益,促进汽车产业健康发展,扩大消费,推动国民经济持续增长具有重要意义。目前,汽车市场中侵害消费者权益、扰乱市场竞争秩序等违法行为仍时有发生。各级工商、市场监督管理部门要充分认识开展汽车销售维修服务领域专项执法行动的重要意义,严格履行法律赋予的职责,回应人民群众关切。深入贯彻《国务院关于促进市场公平竞争维护市场正常秩序的若干意见》精神,运用法治思维和法治方式履行汽车市场监管职能,坚持放管并重,宽进严管的原则,通过专项整治行动,进一步规范汽车市场秩序,依法保障汽车消费者合法权益,促进汽车市场健康发展。

### 二、突出重点,切实加强汽车市场监管

此次专项行动要围绕消费投诉的重点、媒体关注的焦点和社会关切的热点,重点查处以下违法行为:

(一) 侵害消费者权益的行为。在维修保养中以旧代新、少换多收、未换骗收,虚增或

者擅自减少服务项目，且收取未提供的服务项目的费用等。

（二）虚假或者引人误解的宣传行为。利用新闻媒体、网络平台、店堂告示、宣传彩页、新车发布、现场推介等形式对汽车油耗、配置、功能、性能，以及相关主要数据、降价促销信息等进行虚假或者引人误解的宣传。在维修保养、装饰装潢过程中，对使用的汽车零配件以及其他产品的有关信息作虚假表示等。

（三）商业贿赂行为。在商业车贷、汽车担保、旧车置换、车损定价等方面给付或者收受商业贿赂等。

（四）侵犯注册商标专用权等行为。在汽车销售维修保养以及装饰装潢中，使用侵犯他人注册商标专用权的产品等。

（五）合同格式条款违法行为。汽车销售企业、汽车维修企业利用合同格式条款免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利等。

### 三、时间安排

#### （一）部署安排阶段。（2015年8月至9月）

各地根据本通知提出的规范和整治内容，了解掌握辖区内汽车销售服务企业经营活动中存在的问题和违法行为。制定符合本地区实际的整治方案，合理分工，明确责任。

#### （二）集中规范整治阶段（2015年9月至11月）

根据本次专项行动的重点，结合本地实际确定重点检查对象，对辖区内汽车经销商进行执法检查。要准确把握汽车市场监管中的法定职责，综合运用《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《商标法》、《反不正当竞争法》等法律法规，不断加强对执法检查中发现的疑难案件的分析研究，确保整治工作取得实效。要选择一些性质较为恶劣、影响范围广、具有典型性的案件作为查处的重点，不断深化案件查处工作。

#### （三）总结阶段（2015年11月至12月）

要认真总结专项行动中的经验、做法及典型案例，查找存在不足和问题，制定进一步加强和规范汽车市场监管措施。与汽车销售维修服务行业协会加强合作，促进汽车销售维修服务行业的行为规范和行业自律，共同建立汽车销售维修服务领域监管长效机制。

#### 四、工作要求

（一）加强组织领导。各地工商、市场监督管理部门要切实加强统一领导和组织协调，结合当地实际，细化实化监管措施。此次专项执法行动应充分发挥工商行政管理机关的整体职能作用，市场规范管理、内外资企业和个体登记监管、竞争执法和经检办案、商标、广告、消保、合同等业务机构要各司其职、协同配合，统筹做好组织落实和上下衔接工作，形成整体监管合力，对违法行为进行综合治理。已开展汽车市场专项整治或单项整治工作的省市，可结合本通知要求，继续不断深入做好工作。

（二）坚持整治与规范相结合。在积极开展汽车市场专项整治的同时，要积极引导汽车市场主体规范自身经营行为，加强自律，建立健全进销台账、信息公示和消费维权承诺等制度，推动经营者自我约束、诚信守法经营。认真回查被查处的汽车销售服务企业、约谈汽车销售服务行业有轻微违法行为的其他企业，督促其整改到位。

（三）强化信用监管。注重发挥企业信用信息公示系统的功能作用，运用信息公示和信息共享等手段，强化对汽车市场主体的信用监管。坚持守信激励和失信惩戒，对守信主体予以支持和激励，对被列入经营异常名录或者严重违法企业名单的汽车市场主体，要严格执法，依法予以限制或者禁入，提高失信成本。

（四）重视宣传和舆论引导。各地在专项整治行动中，要加大宣传力度，通过广播、电视、报刊、网络等新闻媒体，采取多种形式宣传开展专项行动目的意义，督促经营者自查自纠，使广大消费者知晓、支持专项行动并提供相关线索。同时，也要注意在汽车销售、维修企业中发现和树立正面典型，进行宣传引导，加以推广，带动行业整体提高，形成良好社会氛围。

（五）不断总结工作经验。各地对辖区汽车市场专项整治工作进行总结，内容包括整治工作主要成果、具体做法、存在问题、意见建议和典型案例，并于12月10日前向总局报送。

工商总局

2015年7月29日

