

# 重庆市工商行政管理局渝北区分局

## 行政处罚决定书

渝北工商经处字〔2018〕42号


当事人：重庆铭兴盛泰汽车销售有限公司

住所：重庆市渝北区红锦大道16号1幢

法定代表人：刘显勇

统一社会信用代码：91500112673373442G

2016年8月17日，本局执法人员在对该当事人的监管检查中发现，当事人在为东风日产系列汽车提供售后服务（保养和维修）过程中，涉嫌欺诈消费者。经本局领导批准，于同日立案调查。

经查，当事人与东风日产汽车销售有限公司（以下称甲方）签订了《东风日产专营店经销服务协议》，成为东风日产汽车专营店（4S店）。协议约定“纯正备件是指通过东风日产认证，由东风日产销售并提供质保的备件”；“在经营过程中如销售非甲方纯正备件，须经客户事先书面同意，且在业务发生前向客户明示备件的来源及渠道的合法性，同时向客户提供品质保障承诺”；“不得以东风日产品牌的名义销售未经东风日产认可的备件”等。当事人住所门口招牌及店内陈设、展板上均使用有“”标识或“东风日产盛泰专营店”文字。当事人在经营场所的墙上张贴了“选择在4S店维修保养的优势”等宣传资料，将社会修理厂与东风日产4S店从材料来源、安全保障、保修保障等进行了比对，引导消费者认为：“东风日产4S店的配件：1、原厂配件，质量有保证；2、专营车型供应，配件齐全”；“社会修理厂的配件：1、副厂件，无质量保证，重要部件存在安全隐患；2、配件来源不明，配件不齐全，某些配件可能使用替代品等”；“不在4S店维修，可能影响车辆保修”；“在4S店维修，对车辆保修有保障”。

当事人向甲方采购东风日产纯正备件时，甲方指定东风汽车有限公司东风日产乘用车公司为与当事人交易往来的结算主体，采购渠道应当是通过东风日产经销商运营管理“DMS”系统向东风日产乘用车公司发送订单，然后由东风日产乘用车公司按订单通过指定物流公司将备件送达当事人。当事人经营中使用“DMS”系统，采用甲方统一规范的口径和规则录入数据，销售、售后服务、财务结算都在该系统内完成。

现查明：2014年9月1日以来，当事人售后服务工作流程、程序和模式是：东风日产汽车客户将车辆送到当事人保养或维修时，由售后服务部前台售后服务顾问接待，售后服务顾问引导车辆到保养和维修接待区，陪同客户环车检查，商谈保养或维修的具体事项。按“DMS”系统中甲方确定的价格，预估备件、工时费用以及完成时间，客户在《委托维修估价单》签字确认；车辆送维修车间由维修班组根据《委托维修估价单》上的内容保养或维修；保养或维修完成，服务顾问按照《委托维修估价单》复核后，出具《委托维修结算单》，客户到财务部收银台签字确认、付款结算；财务部开具发票和出门条，客户提车。

2014年9月1日至2016年8月17日期间，当事人从重庆驰凯汽车配件有限公司购买了非东风日产纯正备件，采购金额为185717.2元（含税），具体采购的配件有：“衬垫摇臂室盖”51个，金额3264元；“滤芯—空气滤清器”1653个，金额47090元等。从重庆满图商贸有限公司购买了非东风日产纯正备件，采购金额为426152元（含税），具体采购的配件有：“前雾灯总成”173个，金额22440元；“散热器格栅总成”47个，金额20980元等。当事人采购以上非东风日产纯正备件后，由当事人配件部库管员验收并入库存放，然后计划员将备件名称、入库价格等收货情况录入“DMS”经销商管理系统中。2014年9月1日以来，当事人购买的非东风日产纯正备件，通过“DMS”经销商管理系统向客户出售，当事人在不告知或不正确告知消费者非东风日产纯正备件的真实来源等信息的情况下，将非东风日产纯正备件销售使用在前来保养或维修的东风日产系列汽车上。重庆驰凯汽车配件有限公司的非东风日产纯正备件销售金额361628.7元（含税），扣除其中销售给非个人客户2316.26元，成本1206.38元，销售给个人客户获利174801.62元；重庆满图商贸有限公司的非东风日产纯正备件销售金额为692097元（含税），扣除其中销售给非个人客户10966.41元，成本6811.44元，销售给个人客户获利261790.03元。当事人是一般纳税人，按17%缴纳增值税，按25%缴纳所得税，当事人共纳税156725.2元。扣除纳税金额，当事人销售给个人客户共计获利279866.45元。


上述事实，有下列主要证据证明：


证据一：当事人提供的营业执照、《东风日产专营店经销服务协议》复印件等，证明当事人基本情况、东风日产汽车销售有限公司授权当事人销售东风日产系列汽车及纯正备件和售后服务（保养和维修）的情况、东风日产汽车销售有限公司对当事人销售、使用备件的规定和要求。

证据二：当事人提供的《供货商合同》、销售清单、购货发票等复印件和《采购入库流水账》打印件，证明当事人从重庆驰凯汽车配件有限公司和重庆满图商贸有限公司购进非东风日产纯正备件的事实、数量和金额。


证据三：执法人员对重庆驰凯汽车配件有限公司和重庆满图商贸有限公司的法定代表人的询问笔录，证明重庆驰凯汽车配件有限公司和重庆满图商贸有限公司销售非东风日产纯正备件给当事人的事实、数量和金额。

证据四：：当事人提供的《维修领料流水帐》打印件和《情况说明》等资料，证明当事人销售非东风日产纯正备件的事实、数量、金额。

证据五：当事人提供的客户的保养、维修的《委托维修估价单》、《委托维修结算单》等复印件和《情况说明》，证明当事人在售后服务流程中采用含有“”标识或“东风日产盛泰专营店”文字相同制式的单据，以东风日产品牌的名义销售使用非东风日产纯正备件，未告知客户真实信息的事实。

证据六：执法人员在当事人住所和经营场所拍摄的宣传资料等照片，证明当事人为东风日产汽车4S店，使用含有“”标识或“东风日产盛泰专营店”文字的事实和当事人发布虚假信息的主观故意。

证据七：执法人员对当事人法定代表人委托的受委托人及售后服务部、配件部、财务部、维修车间等相关人员的询问笔录，证明当事人购进非东风日产纯正备件，录入“DMS”系统，使用



纯正备件的销售价格，使用的含有“”标识或“东风日产盛泰专营店”文字的《委托维修估价单》和《委托维修结算单》等书面票据，以东风日产品牌的名义，在不告知消费者非东风日产纯正备件的真实信息的情况下，销售使用在前来保养或维修的东风日产系列汽车上的具体过程、事实、数量和金额。

证据八：执法人员对当事人财务部人员的询问笔录、纳税资料、情况说明，证明当事人购销非东风日产纯正备件的费用和缴纳税金等情况。

证据九：执法人员对消费者的调查笔录，证明当事人在维修过程中使用销售非东风日产纯正备件，不告知客户真实信息等事实。

证据十：当事人提供的销售给单位客户的《维修领料流水帐》打印件，证明当事人销售非东风日产纯正备件给单位客户的事实、数量和金额。

2018年11月20日，本局依法向当事人送达了《行政处罚听证告知书》，告知当事人本局拟作出行政处罚的事实、理由、依据及处罚内容，并告知当事人有提出陈述、申辩和要求举行听证的权利。当事人于2018年11月23日向我局提交了《申辩书》。当事人在规定的时间内未要求举行听证。

本局认为：经营者与消费者进行交易，应当按照《中华人民共和国消费者权益保护法》和《重庆市消费者权益保护条例》的规定，遵循“诚实信用”原则，不得欺诈消费者。本案中，当事人作为东风日产汽车4S店，其住所和经营场所门口招牌和店内陈设及销售、维修相关单据上均使用有“”标识或“东风日产盛泰专营店”文字。当事人发布了在销售服务中承诺使用东风日产纯正备件的信息。当事人在售后服务中本应遵守法律、法规和东风日产汽车销售有限公司对其销售、使用备件的规定，应与其宣传内容相一致。但当事人从重庆驰凯汽车配件有限公司和重庆满图商贸有限公司购买非东风日产纯正备件，在保养或维修中使用东风日产“DMS”系统，利用设定的售后服务流程，利用消费者对东风日产汽车4S店的信任，使用含有“”标识或“东风日产盛泰专营店”文字的《委托维修估价单》和《委托维修结算单》等书面票据，以引人误解的承诺、标准、宣传和讲解等，向消费者隐瞒真实信息，向消费者传递与消费者有重大利害关系的信息误导消费者，在不告知或不正确告知消费者非东风日产纯正备件的真实来源等信息的情况下，将非东风日产纯正备件销售使用在前来保养或维修的东风日产系列汽车上。消费者在东风日产汽车4S店保养或维修并支付费用的目的，是对4S店的信任，是为了接受东风日产汽车4S店优质、安全、放心的服务。当事人采用上述方式销售非东风日产纯正备件，使消费者接受的商品或服务与其意愿明显相悖，其实质是欺诈消费者行为，侵犯了消费者的合法权益。当事人《申辩书》上讲的“采购、销售非东风日产纯正备件是为了应用急需、所占比例小、给客户让利”等理由，不影响本局对本案性质的认定；当事人《申辩书》上所讲“自执法人员立案调查后采取了纠正措施”的意见，本局予以采纳。对当事人的申辩意见，本局在处罚自由裁量时予以了合理考虑。

当事人的上述行为，违反了《重庆市消费者权益保护条例》第十七条第（二）项、（八）项、（十二）、（十五）项的规定，属于欺诈消费者的行为。

根据《重庆市消费者权益保护条例》第五十条第（一）项的规定，决定对当事人作出如下行政处罚：

1、没收违法所得279866.45元；

2、罚款559732.9元。

当事人应自收到处罚决定书之日起十五日内，到农行市分行营业部大溪沟分理处，户名：重庆市财政局，账号：010601040001763。缴纳罚款，逾期未缴纳，本局可以每日按罚款数额的百分之三加处罚款。

当事人如对本处罚决定不服，可在收到本处罚决定书之日起六十日内向重庆市工商行政管理局或渝北区人民政府申请复议，也可在六个月内向渝北区人民法院提起诉讼。

根据《企业信息公示暂行条例》和国家工商行政管理总局《工商行政管理机关行政处罚信息公示暂行规定》的有关规定，本局将通过企业信用信息公示系统公示行政处罚信息。同时，当事人也应当在收到行政处罚决定书之日起20个工作日内登录全国企业信用信息公示系统（重庆）（<http://gsxt.cqgs.gov.cn/>）向社会公示本处罚信息。

重庆市工商行政管理局渝北区分局

二〇一八年十二月二十六日