

联调平台扎根汽贸商圈 多元司法守护购车民生

张家口经开区法院：践行新时代“枫桥经验”，推进消费纠纷实质性化解

吴 奇 韩 静 李文江 文/图

导读

汽车消费是扩内需、惠民生的重要抓手，但伴随汽车产业迭代升级，燃油车瑕疵隐瞒、合格证质押逾期以及新能源车虚假宣传、售前验车误导等新旧矛盾交织，消费纠纷持续增长，成为源头治理、优化法治化营商环境亟待破解的共性难题。张家口经开区沙岭子汽贸商圈是冀西北规模领先的全链条汽车交易枢纽，商圈交易体量大、群众购车需求集中，各类消费纠纷易发多发。为此，河北省张家口市经济技术开发区人民法院以沙岭子人民法庭为前沿支点，挂牌设立专业化汽贸纠纷法律服务中心，打通法院、市场监管、商务、公安、营商办协同联动渠道，构建先行调解、现场调处、行业源头防控一体化工作机制，分类化解四类高频购车纠纷，推动矛盾消解在诉讼前端、商圈一线。此机制运行以来，既刚性维护了消费者的知情权、公平交易权，又柔性引导汽贸企业合规经营，实现了民生保障与市场发展的统筹兼顾，为汽车消费领域多元解纷打造可复制、可推广的基层司法样板。

案说·多元解纷

新车宣传引人误解 专项联调破解维权难题

2025年10月，王先生花费8.6万元购置新能源轿车一辆。购车前，4S店销售人员现场演示智能语音、远程控车、OTA在线升级、远程空调等智能功能，并承诺附赠10次免费基础保养服务。提车后王先生发现，宣传的智能功能大多无法正常使用，远程操控功能需额外付费加装第三方插件，OTA升级功能无系统操作入口，承诺的免费保养服务长期推诿、不予落实。王先生多次对接4S店、厂家维权，两家相互推诿扯皮，维权受阻。

2026年3月，法院联合商务局启动

汽贸纠纷专项联调机制。调解现场，王先生提交宣传画册、销售微信聊天记录、车辆功能实测视频等证据，佐证商家宣传内容与实车出厂配置严重不符。商家当庭认可车辆分批出厂配置存在差异，案涉车辆智能功能需远赴外地品牌授权门店激活，保养延迟兑现系厂家内部系统审核滞后所致。

承办法官依据消费者权益保护法第八条、第二十条明确：商家销售阶段未如实告知车辆功能限制，作出引人误解的商业宣传，实质侵害

消费者法定知情权；附赠保养属于买卖合同附属履约义务，销售方不得以厂家内部流程为由无限拖延履约。经多轮协商磋商，双方敲定一揽子和解方案：商家十日内安排王先生前往北京的授权门店调试全部智能功能，并全额承担往返交通费用；现场将信息录入厂家系统，即时落实10次免费保养全部权益；一次性赔偿500元，弥补消费者长期使用无法使用智能功能造成的损失。双方均对处置结果表示满意。

典型意义

新能源汽车智能网联功能现已成为群众购车核心考量要素，但行业产品迭代速度快、不同生产批次配置差异明显，销售人员夸大宣传、刻意隐瞒功能激活限制

等乱象频发，衍生出区别于传统燃油车的新型消费纠纷，成为当前汽车消费维权新难点。本案聚焦新能源汽车新业态消费痛点，划定汽车销售宣传行为边界。法院依托府院联动调解机制，一次性同步解决功能修复、权益落实、损失

赔偿多项诉求，实现消费者成功维权、企业商誉修复、行业规范发展三方共赢。同时倒逼汽车销售企业规范宣传行为，完整告知消费者不同生产批次车辆配置差异，杜绝夸大营销、虚假推介。

交车隐瞒外观瑕疵 四方协同化解民忧

2025年11月，王某某在某汽车销售公司选购车辆，现场验车过程中发现车辆右后尾灯周边存在污渍。现场销售人员谎称仅为胶质残留，简单擦拭即可清除，不存在任何外观质量瑕疵。王某某基于对商家专业工作人员的信任，依次完成购车贷款、车辆保险缴纳、全款支付等全部购车手续。汽车销售公司完成车辆交付。提车次日，王某某仔细查验车辆后发现，尾灯周边污渍实为车身掉漆缺陷，与销售人员此前表述严重不符。王某某当即向4S店提出换车或者全额退款要求，商家却以保险、贷款手续已办结、车辆完成交付为由，仅同意提供小

额补偿。双方诉求分歧悬殊，无法协商一致。

王某某多次拨打12315、12345政务服务热线投诉维权，经开区市场监管局先行开展行政调解，但双方始终僵持不下、互不让步，调解陷入停滞。市场监管部门主动对接经开区法院汽贸纠纷法律服务中心，联合商务、营商办工作人员开展四方协同调解。

调解现场，王某某的家属情绪激动，认为商家刻意隐瞒车辆外观瑕疵、作出虚假答复，已构成消费欺诈，坚持要求退换车辆；汽车销售公司辩称已陪同消费者现场验车，细微外观瑕疵不影响车辆核心

安全使用功能，不同意消费者的要求。承办法官结合消费者权益保护法相关条文，细致解读商家瑕疵披露、如实告知法定义务，明确商家明知车辆存在外观缺陷却刻意虚假误导消费者，已经侵害消费者知情权与公平交易权，应当承担相应赔偿责任。同时疏导双方对立情绪，向消费者释明合法维权完整路径，劝导商家正视经营漏洞、主动承担过错责任。经多轮耐心磋商、双向平衡疏导，双方达成调解方案：汽车销售公司一次性向王某某赔付5000元损失。双方现场签署调解书。

场监管、商务、营商办四方联动调解机制，有效破解单一行政调解处置瓶颈，实现行政调解、司法调解优势互补、协同发力。诉前联动调解无需当事人办理立案手续，大幅压缩群众维权周期、降低诉讼时间与经济成本，切实守护普通消费者财产权益。同时以司法裁判视角判

典型意义

汽车外观瑕疵虽不直接影响车辆安全行驶性能，但直接决定车辆交易实际价值、影响消费者购车决策，属于汽车销售公司必须完整、如实披露的关键交易信息。该案依托法院、市

正商家“小瑕疵无需告知、不影响使用即无责任”的错误经营认知。此外，法院践行新时代“枫桥经验”，以小额高频民生纠纷前端化解为重要抓手，避免简单消费矛盾持续升级、反复投诉、进入诉讼程序，以柔性司法持续净化区域汽车消费市场营销环境。

司法观察

多元联调织密治理网络 司法赋能商圈产业振兴

人民法院承担依法公正高效化解矛盾纠纷、平衡社会利益、调节社会关系、规范社会行为的重任。沙岭子汽贸商圈作为张家口乃至冀西北汽车流通核心枢纽，聚集19家主流汽车品牌4S店、上百家汽车经销配套商户，年汽车销售额达15亿元，是拉动区域商贸、稳定财税、带动就业的关键产业板块。商圈购车消费纠纷处置成效，直接影响人民群众消费体验与产业长期健康发展。经开区法院沙岭子法庭四起汽贸消费纠纷化解实践，是该院坚持和发展新时代“枫桥经验”，抓前端、治未病，自觉践行“如我在诉”，落实多元解纷的生

动缩影。自汽贸纠纷法律服务中心建成运行以来，该院打破司法、行政部门治理壁垒，搭建法院、市场监管、商务、公安、营商办多方联动一站式专业化解纷网络，分层构建源头预防排查、诉前联合调解、现场应急处置、履约跟踪督办闭环工作体系，推动汽贸纠纷高效化解。

经开区法院党组书记、院长尹力民对汽贸商圈矛盾纠纷化解工作充满信心，表示将持续完善汽车消费领域多元解纷长效机制，区分传统燃油车、新能源汽车纠纷不同特征，细化分类调解处置规范，牢牢把握“为大局服

务、为人民司法”，统筹平衡消费者权益保护与市场化法治化营商环境建设双重目标。一方面持续延伸司法服务触角，常态化走进汽贸园区开展定向普法、进行经营法律风险预警，从交易源头减少消费纠纷；另一方面持续优化府院联动快速响应、现场调处、全流程跟踪督办闭环工作流程，不断提升汽贸纠纷化解专业化、规范化、高效化水平，让群众购车安心、维权省心，辖区汽贸企业经营放心、发展合规，以精准、温情、高效、可感的多元司法服务，把公平正义送到群众家门口，以坚实司法担当护航区域商贸产业高质量可持续发展。

刻意隐瞒漆面瑕疵 府院协同明晰权责

2025年底，沽源县的张先生全款购置一辆家用轿车。数月后洗车时，张先生察觉车门、后翼子板漆面存在明显色差，专业检测证实车辆出厂前存在二次喷漆修复操作。整个交易流程中，销售人员未告知该瑕疵，销售合同、交车确认单亦无任何文字备注。张先生多次上门协商索赔，商家始终以原厂标准工艺、车辆具备整车合格证为由拒绝担责，双方协商陷入僵局。

经开区市场监管局接到群众投诉后，第一时间将案件移送经开区法院汽贸纠纷法律服务中心、启动府院联合调处。承办法官全面梳理在

案证据，精准锁定双方核心分歧：消费者认为商家刻意隐瞒瑕疵构成消费欺诈，诉求是更换全新车辆；汽贸企业辩称原厂补漆属于行业通用生产流程，无需单独告知，自身不存在过错。

调解现场，法官分层释法、情理相融、双向疏导。一方面充分体谅普通家庭大额购车承担的经济压力，也客观释明当前司法实践中，原厂工艺补漆是否构成消费欺诈尚无统一裁判尺度，若正式进入诉讼程序，需开展司法鉴定、多轮庭审质证，维权周期长、经济成本高，裁判结果存在不确定性，引导当事人理性调整维权预期；另一方面严肃指出企业经营漏

洞。消费者权益保护法第八条明确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。在群众认知中，“新车”等同于无修复整车，内部行业惯例不能对抗法定信息披露义务。拒绝协商化解矛盾，将同时面临承担民事赔偿、品牌商誉受损的双重风险。

经多轮面对面沟通、背对背单独疏导，双方达成一致：汽贸企业为消费者提供四次包含原厂配件、全额工时费的免费全车保养，总价值两千余元，弥补未依法履行瑕疵告知义务造成的权益损害。双方当场签署调解协议，纠纷实现一次性实质性化解。

瑕疵告知清单，从交易源头减少同类纠纷；三是兼顾法律条文刚性与群众朴素认知，以柔性调解方式实现法理情有机统一、案结事了人和，是基层法庭做实民生类纠纷实质性化解的鲜活实践。

披露义务。一是依托府院联动机制打通行政调解与司法调解无缝衔接通道，大幅降低群众维权时间、经济成本，从根源杜绝程序空转；二是强化行业规范指引，为辖区汽贸企业划定经营红线，倒逼企业完善标准化交车

典型意义

本案直击汽贸行业长期存在的“轻微工艺瑕疵无需告知”认知误区，清晰划定汽车销售经营者信息

证押融资引发纠纷 多部门联动稳序安民

2025年5月，消费者李先生、赵女士等9人全款购置家用车辆，购车金额10余万元至20万元不等，多人购车是出于婚嫁、货运等刚需。某4S店收取全额购车款后，持续以车辆合格证质押银行、解押流程滞后为由拖延交付新车相关证件，最长逾期近四十天，导致车辆长期无法登记上牌、正常上路。消费者反复与4S店沟通交涉无果，20余名消费者家属聚集4S店围堵出入口、阻拦经营客流，使企业正常经营陷入停滞。

市场监管、商务、沙岭子派出所工作人员迅速抵达现场进行劝导，但

因双方诉求差距悬殊，单纯行政劝导未能取得实质成效。沙岭子法庭法官也第一时间前往纠纷现场靠前处置，第一时间安抚群众激动情绪，引导消费者推选3人代表集中座谈协商，其余人在休息区等候处置方案。

经核查，涉案4S店因资金周转压力，将大批车辆合格证质押在银行融资，收取全款后无力及时赎回证件，已构成违约。法官厘清双方权责边界：告知消费者群众围堵扰乱企业正常经营秩序存在治安违法风险，引导消费者选择调解、诉讼等合法合规路径维权；向4S店负责人援引民法典第五百七十七

性维权、扰乱门店经营等风险，是消费领域基层治理的重点难点问题。该案的成功处置充分彰显多元联动机制处置批量矛盾、前置防范基层风险的独特价值。群体性消费纠纷传播速度快、双方对立情绪强，单一行政劝导治标不治本，法庭主动前往一线、司法力量前置

介入，实现风险源头化解。本案的处置实现了三重价值的平衡：全力保障刚需群众财产权益、最大限度降低企业群体性冲突带来的商誉损失、规范行业合格

条，告知企业延迟交付随车法定证件需承担继续履行、支付违约金、承担全部诉讼费用等违约责任，直观点化企业不规范经营的法律成本。经历3小时的多部门联合磋商，4S店充分认清潜在法律风险与经营隐患，当场出具加盖公章的书面承诺书，约定2025年6月25日前完整交付车辆合格证、车钥匙，逾期全额退还全部购车款，并按每日万分之五标准支付违约金。法庭留存全部消费者联系方式，建立专项台账跟踪督办履约情况。后续4S店提前两日完成全部证件、车辆交付工作。消费者专程致电法庭表达谢意。

证质押融资经营模式，为基层化解批量消费纠纷、筑牢平安稳定防线提供了可复制的经验。

典型意义

车辆合格证是机动车登记上牌法定必备文件。部分汽贸企业为缓解短期资金周转压力，批量质押合格证融