

危害大隐患多严重扰民

西安警方整治非法改装「炸街车」

□ 本报记者 郑剑峰 □ 本报通讯员 轩浩

前段时间,有陕西西安群众频频反映:凌晨常被自家小区附近的“炸街车”吵醒,严重扰民。所谓“炸街车”,是指一些摩托车、汽车驾驶员为了炫耀、博眼球、对车辆进行非法改装,深夜飙车。对此,西安市公安局迅速作出回应:为提升城市交通管理水平,减少机动车噪声污染,公安交警部门已在全市部署开展汽车、摩托车非法改装,“炸街”“飙车”等违法行为集中治理行动。“炸街车”究竟有哪些危害,目前集中治理成效如何,非法改装车辆、驾驶改装车将承担什么责任?围绕这些问题,《法治日报》记者近日进行了深入采访。

为求刺激私自改装 安全隐患不容忽视

“拉风”的车身、轰鸣的引擎、刺耳的排气声……午夜街头的“炸街车”,看似酷炫,却成了群众在深夜里难以言表的痛。记者以“摩托 排气”为关键词在某电商平台进行检索,大量排气管产品映入眼帘。“声音动听,更澎湃,更具魅力”“好声音:中低转速浑厚有力,高转速激昂亢生悦耳”“爆改的四缸直喷,真香”……一些用户这样评价道。除了非法对车辆排气管进行改造外,记者采访发现,一些人还会对轮胎、悬挂、进气口等进行不同程度的改装,使车辆外观炫酷,油门轰鸣刺耳。“机动车及摩托车驾驶员年龄日益年轻化,对车辆个性化改造的需求增强,导致我市多个汽修点私自承接改装业务。”西安市交警支队特勤大队二中队副中队长赵佳告诉记者。赵佳说,“炸街车”危害甚多:擅自改变车辆外形尺寸,突出部位容易刮蹭其他车辆或行人;更换、加亮氙气大灯,对交会的对向车辆驾驶人及同向的前方车辆驾驶人视觉可能造成短暂失明,存在安全隐患;改变转向灯颜色,改装刹车灯为闪烁形式、灯罩贴膜等,容易导致他人对车辆发出的信号产生误解,进而引发交通事故。“改变车辆电路,有可能会引发车辆自燃;增加排气管、拆卸排气系统的消音器,产生噪声污染,影响他人生活和工作;改装车辆刹车系统,极易导致制动不足或失效;改装底盘结构、轮胎、悬挂则影响车身稳定性、平衡性及通过性;非法改装车上路行驶,一旦发生交通事故,或将面临保险公司不予理赔的情况。”赵佳具体分析道。

公安交警持续整治 精准打击现场曝光

近日,西安交警支队特勤大队民警经过一周的摸排蹲守,发现一处位于西安市天台四路的机动车改装点。特勤大队依法对该改装点进行查处。在改装点内,机动车包围、尾翼、排气、避震、悬挂等车辆改装所需零部件随处可见。工人们有的在为摩托车安装高音量排气,有的在进行悬挂改装。本次行动中,民警共查处涉嫌改装车辆14辆,将车辆移交辖区交通管理部门作进一步处理,并对改装点负责人及工作人员就道路交通安全法和机动车管理规定进行普法教育。从5月20日起,西安公安交警部门开展严查改装汽车、改装摩托车专项行动,将重点整治、联合执法、社会共治相结合,突出准、严、深、广4个特点。据西安市公安局交通警察支队秩序科科长王建卫介绍,西安交警对群众举报、媒体反馈、路面巡查等渠道收集的线索进行研判,将掌握的摩托车聚集地、夜间“飙车”多发路段、摩托车修理厂信息图像化处理,形成“一网两图”,对“炸街车”多发路段、摩托车聚集地点、摩托车修理厂(点)位图。通过“一网两图”,对“炸街车”违法行为进行精准管理、精准打击。此外,交警部门和属地市场监管部门建立联合执法机制,追根溯源,深挖改装源头,两部门对非法改装摩托车、汽车“窝点”加大查处力度,下达《整改通知书》,责令其立即停止非法改装行为,情节严重的依法进行处罚。同时,对摩托车修理厂、改装店、俱乐部等上门开展宣传,签订责任书,承诺不提供违规、非法改装服务。“坚持社会共治,对于非法改装违法行为和非法改装车辆、“飙车”和“炸街”等行为,鼓励群众通过12345热线、交管12123以及122报警电话等途径进行举报。”王建卫说,今年以来,西安交警已累计查获非法改装汽车320辆。实际上,这次专项行动并非西安公安交警部门首次开展。近年来,西安警方对车辆“炸街”这一违法行为坚持“零容忍”,持续进行专项整治行动:2021年全年查获非法改装汽车、摩托车420余辆;2022年春季集中行动,查获非法改装汽车、摩托车110余辆。

相关法律法规全面覆盖 驾驶改装均须担责

“道路交通安全法规定,禁止拼装机动车或者擅自改变机动车已登记的结构、构造或者特征等。然而现实中,还是有一些驾驶员为了追求刺激,将车辆改造成“炸街车”实施追逐竞驶等危险行为,这可能违反交通法律法规,如果造成事故导致他人伤亡或财产损失或有酒后驾驶、无证驾驶等行为的,驾驶员将承担民事、行政乃至刑事责任。”北京市京都律师事务所律师张雁峰说。张雁峰进一步分析:从民事责任角度来看,民法典第1208条规定,机动车发生交通事故造成损害的,依照道路交通安全法律和本法的有关规定承担赔偿责任。从行政责任角度来看,道路交通安全法第99条规定,机动车行驶超过规定时速百分之五十,由公安机关交通管理部门处二百元以上二千元以下罚款,同时可以并处吊销机动车驾驶证;机动车登记规定第57条规定,擅自改变机动车外形和已登记的有关技术数据的,由公安机关交通管理部门责令恢复原状,并处警告或者五百元以下罚款。从刑事责任角度来看,“炸街车”驾驶员根据其行为及产生的行为后果,很有可能触犯危险驾驶罪、交通肇事罪,以危险方法危害公共安全罪等罪名。值得注意的是,有些维修点为牟利置法律于不顾,向车主提供机动车非法改装服务,将车辆改装为“炸街车”。对此,张雁峰称,维修经营者改装车辆,法律也有明确规制。《机动车维修管理规定》第22条规定,机动车维修经营者不得擅自改装机动车。托修方要改变机动车车身颜色,更换发动机、车身和车架的,应当按照有关法律、法规的规定办理相关手续,机动车维修经营者在查看相关手续后方可承接。“如果机动车维修经营者擅自改装机动车的,由县级以上道路运输管理机构责令改正;有违法所得的,没收违法所得,处违法所得2倍以上10倍以下的罚款;没有违法所得或者违法所得不足1万元的,处2万元以上5万元以下的罚款;情节严重的,由县级以上道路运输管理机构责令停业整顿;构成犯罪的,依法追究刑事责任。”张雁峰说。



▲ 近日,西安市公安局交警支队特勤大队开展“炸街车”、改装车专项整治工作。图为民警检查摩托车与公安网登记行驶证底档照片有无变更行为。

本报记者 郑剑峰 本报通讯员 孙崇明 摄

不分时间打个没完没了 对车主信息了如指掌

车险推销电话提前轰炸惹人烦



□ 本报记者 韩丹东 □ 本报实习生 关楚瑜

6月初,相声演员孙越在博文:“谁不给我打电话,我在谁家上保险!”原来是因为其车险7月底到期,但是多家保险公司已经对其进行了近一周的电话“轰炸”,每天能接到近20个电话。

孙越的遭遇并非个例,在近期的采访中,许多车主告诉《法治日报》记者,在车险到期前一两个月甚至更长时间,便经常接到保险公司的推销电话。有车主称,保险公司不分时间段的电话“轰炸”已经严重影响了自己的生活和工作。

作为车主,每年的车险肯定是要购买的,但是续保的电话“轰炸”又着实令人头疼。车险电销怎样才能让车主有更好的消费体验呢?带着这一问题,记者进行了调查采访。

提前数月电话推销 车主吐槽心烦头疼

在孙越的这条微博下方,很多网友吐槽称,自己也有和他一样的苦恼。

有的车主为了不受保险推销电话打扰,提前一两个月就把下一年度的车险买好了。但还是有保险业务员打来电话推销,并追问在哪家买的,价格如何。

“我被保险公司折磨得快出精神问题了。”来自北京朝阳的林女士告诉记者,其车险快到期了,一家保险公司的销售提前两三个月就开始给她打电话,每个打电话的销售都说自己是她的专属客服、专属负责人。让林女士最头疼的是,销售打电话不分时间,不管是上班、下班,放假还是午休的时间。

来自广东阳江的关先生也遇到了这样的糟心事——车险到期前两个月必须接到保险公司的电话推销“轰炸”。实际上,关先生这几年一直在其朋友处购买车险,所以每次接到电话推销时他都明确拒绝了,但推销电话仍然接连不断。

为什么现在车险业务员要提前这么多天打电话推销?记者调查发现,现在的水险可以提前一个月甚至数月续保,各地规定有所不同。一些保险公司为了冲业绩,使出洪荒之力。

某保险公司一位销售员对记者说:“现在

车险竞争压力很大,你不打电话,别人打了,不仅抢不到新客户,老客户都可能被抢走。公司有规定,每天通话次数要达到40次,通话时长达到100分钟。”

在中国人民大学财政金融学院副教授张俊岩看来,保险公司电话呼入是一种营销手段,本身没有错,但从从业机构或人员在电话销售过程中的一些不规范行为给车主带来了困扰。

“实际上,除了车险外,人身险业务中也普遍存在电话营销不规范行为。只不过监管部门对后者有明确规制,如《人身保险电话销售业务管理办法》规定“保险销售从业人员个人不得随机拨打电话约访陌生客户,或者假借公司电话销售中心名义约访客户。”张俊岩说,由于车险大多是一年期业务,频率更高,辐射面更广,电销中的违规行为表现更明显。

花钱可买用户数据 泄露隐私涉嫌违法

骚扰电话来自各个保险公司,除车主上过的保险公司外,其他保险公司为何也有车主的联系方式和相关信息呢?

在记者调查中,不少车主表达了对个人隐私泄露的忧虑:不仅是座机号、手机号,那些从未参保过的保险公司的业务员甚至还能精准地说出车主姓名和车辆的牌照号码。

某保险公司销售员告诉记者,他们不愁没有电话打,公司提供联系名单,续保、转保和新用户的名单都有。记者在网络平台上检索“电话销售如何获取用户数据”,一些出售客户信息的帖子映入眼帘。记者以想要购买数据为由,添加对方为好友。

对方询问了记者从事的行业,是个人购买还是公司购买。据其介绍,他们抓取实时数据,所以数据不是现成的,需要两天左右的时间下载数据,保证是独家资源。比如保险行业有很多App和网站,这些App和网站有客户注册登录信息可以抓取。价格方面,首次起订量1000条,15元一条;5000条以上则是0.8元一条。还有不少网友称自己接到的“轰炸”电话

中有一些黄牛电话和诈骗电话,比如接到推销电话后马上收到了反诈中心的短信,还有民警打来电话提醒不要上当受骗。

北京市中盾律师事务所律师郑晓阳说,根据个人信息保护法以及《信息安全技术个人信息安全规范》,手机号码属于个人信息。目前,商家获取顾客信息可能有两个渠道,一种是通过非法买卖等途径获得,一种是通过用户在网站注册、App注册或购买该公司相应的商业保险留下的信息等途径获取。

郑晓阳说,如果通过非法途径获取公民的个人电话号码等信息,情节严重的,可能构成侵犯公民个人信息罪,情节较轻的,可能构成行政违法或民事侵权行为。

加强内控迫在眉睫 多措并举规范电销

记者注意到,《关于进一步加强财产保险公司电话营销专用产品管理的通知》明确要求,保险公司要依法合规获取客户资料,严守客户信息保密制度,规范客户服务提升服务水平,建立电话号码屏蔽制度,即“对于客户明确表示不投保或拒绝继续接听电话的电话销售坐席人员应及时结束通话,并使用技术手段对有关电话号码进行屏蔽。保险公司一年内不得对相同客户再次呼出。”

“有了制度规定之后,关键在于严格执行和加强监督管理。”张俊岩说,尤其是加强源头治理,车主的车险即将到期的信息是如何流出而被多家保险公司和营销人员知晓的?违规泄露车险客户资料的行为属于侵犯客户隐私权,反复拨打车主电话进行推销也是违规行为。

2018年7月,工信部等13部门发布《综合整治骚扰电话专项行动方案》,提出要全面规范营销外呼业务,要求开展商业营销外呼的,应当征得用户同意,建立用户白名单并留存相关依据资料,规范外呼时段、行为等,不得对用户正常生活造成影响。用户明确表示拒绝后,不得继续向其发起呼叫。

以修代换以旧充新过度定损维修

如何避开车辆维修那些坑

过度维修,今年3月底,彭先生驾驶私家车被后方车辆追尾,导致尾箱盖变形,后保险杠防撞梁变形,后方车辆全责。彭先生将车辆开至修理厂进行维修,取车时他傻眼了:其新做的油漆面到处是划痕和气泡;尾灯缝隙很大,没有严丝合缝;挡雨板处的卡扣有些也是断的。

“我多次询问是否为全新的原厂全新配件,修理厂给出的结论都是肯定的,可是到手的后骨架居然锈迹斑斑,且脱漆有划痕。”彭先生吐槽说。如果修理厂在维修车辆的过程中存在应换件没换件只是维修,或以旧件冒充新件件件更换,造成修理厂的维修单与保险公司的定损单不一致等情况,涉及哪些法律问题?

贵州新瑞林律师事务所律师吴旭梦介绍,上述行为违反了消费者权益保护法和民法典相关规定。

“修理厂维修情况与定损单不一致,以旧充新等行为,实际上就相当于缺少一两,或者说计量不准确,导致车主财产受损。根据消费者权益保护法第五十五条规定,如果消费者有确切证据,最高可以获得三倍赔偿。”吴旭梦说。

吴旭梦还提出,上述行为的受益者除了修理厂外,还可能是保险公司的工作人员,比

如工作人员故意夸大车主的保险损失,那么其与修理厂就可能成为共同侵权人。

中国人民大学财政金融学院副教授张俊岩分析称,我国保险法对保险欺诈有明确的处罚规定,保险事故的鉴定人、评估人、证明人等故意提供虚假的证明文件,进行保险诈骗,构成犯罪的,依法追究刑事责任;尚不构成犯罪的,依法给予行政处罚。

“修理厂未按要求维修的,通常可以按照维修合同中的具体约定进行处理。机动车维修书面合同由修理厂与托修方之间依法签订。同时,为减少维修过程中以次充好,应换不换等违规现象,《机动车辆保险理赔管理指引》规定,保险公司应积极引导被保险人或肇事司机直接向保险公司报案。对由修理单位等机构或个人代被保险人报案的,公司应要求其提供被保险人真实联系方式,并向被保险人核实。同时,公司应在后续理赔环节中通过查验被保险人有效身份证件或与被保险人见面方式对案件进行核实。”张俊岩说。

他建议严格“直赔”修理厂管理,直赔厂在代客户索赔时,应提供维修发票、维修清单以及被保险人出具的授权书原件、身份证明等材料。保险公司支付保险赔款后应通过电话回访或书面方式告知被保险人。对于不能提供被保险人真实联系方式、授权书的修理

单位,公司不应与其签订或续签“直赔”协议。对于直赔厂之外的其他单位或个人代被保险人或道路交通事故受害人领取保险赔款的,必须提供被保险人或道路交通事故受害人有效身份证明原件、授权书原件以及代领赔款人身份证明原件。

“此外,相关监管部门也需要积极作为,可要求保险公司加强信息化建设,建立理赔信息系统数据库;中国保险行业协会也须加快推进车险信息平台建设,建立配件价格、修理工时、工时费率行业标准,通过公开透明等形式,推动机动车维修经营者依法经营、诚实守信、公平竞争和优质服务。”张俊岩说。

从车主的角度来说,如果遇到上述问题又该如何维权?

张俊岩建议,车主作为被保险人,要及时与保险公司定损员协商,是修理还是更换,确定好维修方式;定损员在定损时确定的维修金额可能与修理厂的维修金额有差异,被保险人也要与定损员保持沟通,由定损员与维修厂协商处理,以减少对维修价格的争议。

“拿到维修清单和定损单后,车主一定要核实更换的是哪个部件,认真检查拍照记录。如果修理厂出现欺诈和虚假行为,车主可立即固定证据,以便维权。”吴旭梦说。

《电销轰炸》漫画/高岳