



听民声 解纠纷



封面民生报告 > 3-15特别报道

信息参数不符、涉嫌发布虚假车源、收费告知不清…… 线上买二手车陷阱多 6家平台被“点名”

封面民生报告·权威发布

华西都市报-封面新闻
记者 吴冰清 实习生 杨雅莎



近年来,线上二手车平台发展迅速,给消费者带来便利的同时,也带来了烦恼。线上发布二手车车辆重要信息参数与实车信息参数不符、涉嫌发布虚假车源、收费事项告知不清……3月4日,四川省保护消费者权益委员会发布了《线上购买二手车调查报告》,曝光了6家知名二手车线上交易平台存在的“猫腻”。



六成消费者称 曾遭遇线上购车陷阱

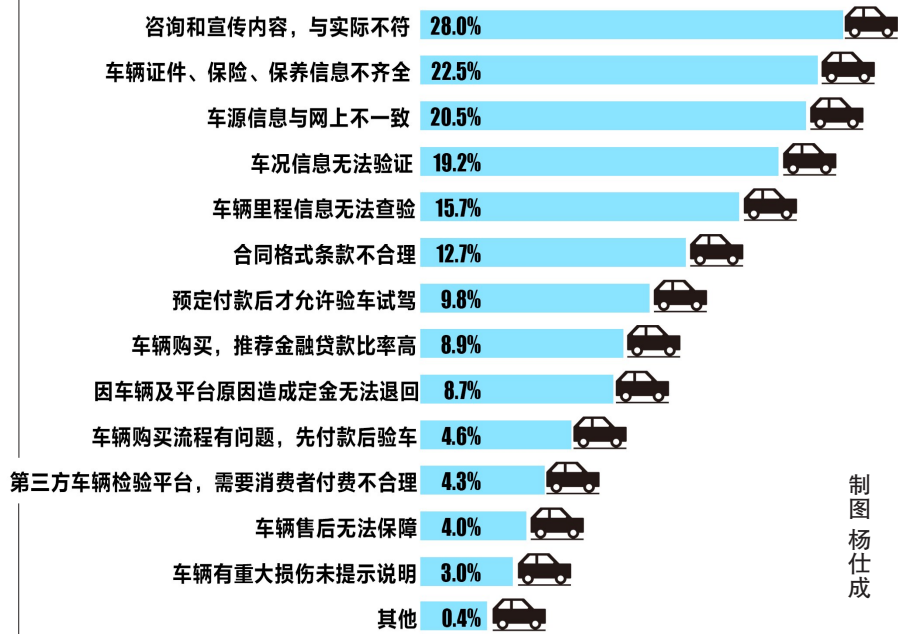
2020年9月-12月,四川省保护消费者权益委员会委托第三方机构,对二手车网购情况进行了调查。在网络问卷调查方面,共收集有效问卷4706份。

从调查来看,价格是消费者决定线上购车的主要原因。除了价格因素外,消费者在购买时,也很关注后期质保以及车况。然而,在实际消费过程中,却不是那么愉快。

六成已购买二手车的消费者表示曾遭遇“陷阱”。消费者反映最多的问题,是咨询和宣传内容与实际不符,占到了28.0%。此外,车辆证件、保险、保养信息不齐全以及车源信息与网上不一致等问题,占比也在20%以上。还有消费者提到了先付款后验车、车辆有重大损伤未提示说明等问题。



消费者在线上二手车平台 购车遇到的问题



七大问题 暴露二手车交易“猫腻”

除了问卷调查,调查机构还组织人员以消费者身份,体验了58同城、二手车之家、瓜子二手车、人人车、淘车、优信二手车6家大众最为熟知的二手车线上交易平台的购车服务流程。

据了解,此次调查共采集体验式调查样本51个、合同16份,回访消费者26人。

总体来看,这些平台均不存在强行要求分期付款、一次购买多年保险和收取评估费等问题,但在保障信息真实性、合同规范合理等方面存在诸多问题。

调查显示,部分二手车交易平台主要存在七大问题:车辆重要信息参数与实际不符;涉嫌发布虚假车源吸引消费者;收费事项告知不清;先交定金再看合同;交易合同存在“霸王条款”;侵害消费者隐私权、个人信息权;审核不严上架错误信息。

提醒 小心低价“陷阱” 签合同前这些要看仔细

那么,普通消费者在线上购买二手车时,如何更好地维护自己的权益呢?

省消委相关负责人表示,虽然多数人线上购车是看中价格更便宜,但也要小心低价陷阱。

该负责人建议,签订购车合同前务必对车辆信息一致性、真实性进行核实,在合同中明确收费项目和金额,对涉及配置、定金、质量保证、违约责任、售后服务等条款进行认真查看。

线上看车,线下也要仔细验车。消费者应查验随车文件是否齐全;法定证明文件是否交付齐全,如《机动车登记证书》《机动车行驶证》、有效的机动车安全技术检验合格标志、车辆保险单、缴纳税费凭证等;重要部件状态有无结构性损伤;车辆外观有无瑕疵。

此外,消费者一定要注意收集保存相关证据,包括网页宣传、聊天等电子化证据及合同、票据等书面证据,一旦发现权益受损,及时向平台方进行反馈,必要时依法进行投诉,主动维护自身合法权益。

二手车线上交易平台七大问题

1 车辆重要信息参数与实际不符

体验员通过网上信息截图确定车辆的型号、价格、颜色、年限、配置、里程数等信息,并预约线下看车,发现51个体验样本中有16个样本存在信息不一致现象,主要涉及车辆里程数、价格、配置等信息。

2 涉嫌发布虚假车源吸引消费者

调查员的一段暗访视频显示,2020年12月18日,58同城上有一辆二手车,但预约看车后在现场却没有看到车。客服表示,这辆车只是用来做推广的。

3 收费事项告知不清

淘车、人人车、瓜子二手车三家平台及二手车之家、58同城商家均明确告知了购车款,但是存在未准确告知过户费、上牌费等收费项目的现象。

4 先交定金再看合同

优信二手车只提供线上看车,且消费者需要先交定金才能看到电子版合同条款。此外调查中还发现,优信二手车购买车辆,均需要支付1000-3000元不等运费。

5 交易合同存在“霸王条款”

在总共签署的16份合同中,9份合同中有“里程不负责条款”,10份合同中有“车况免责条款”。这种通过格式条款,单方免除交易平台方的法定责任,排除消费者权益的条款,显然不公平。

6 侵害消费者隐私权、个人信息权

在体验式调查中,58同城、二手车之家、人人车、瓜子二手车、淘车5个平台,均存在销售员夜间来电推销。人人车多个门店销售员电话宣称预约的车就在店内,但调查员上门后发现,事实并非如此。

7 审核不严上架错误信息

一位体验员在对58同城展示车辆信息虚假现象进行投诉后,错误车辆信息进行了下架。然而第二天,错误车辆信息又重新上架。

上万本藏书都捐了“沈伯俊专架”在省图书馆上新

学生回忆

他生前经常来省图借阅古籍

“恩师和省图书馆的渊源颇深。”省图书馆副馆长付玉贞是沈伯俊的弟子。据她介绍,上世纪八九十年代,沈老就开始从事《三国演义》研究,经常到省图书馆查阅古籍。

据了解,沈伯俊的藏书主要集中在三国文化、明清历史、小说等方面,特别是涉及三国文化的各类版本书籍,几乎涵盖了我国三国学研究的全部领域,其中不乏珍贵的线装书和文献。

儿子追忆

从小得到父亲三国文化浸润

如今,这批藏书已经完成数据加工,省图书馆专门在三楼地方文献阅览室名人专架区辟出“沈伯俊专架”,全部向读者开放。

沈睿透露,父亲著作等身,有时候来不及誊写书稿,都交给母亲代劳,母亲用娟秀的文字誊写父亲的研究成果,就像是父亲的“人工打字机”,替父亲节省了不少时间。后来,台式电脑兴起,父亲斥资8000元购买了一台电脑,母亲举双手赞同,说这叫解放劳动力。

沈睿从小听父亲讲三国故事,也深深地迷恋三国文化,不过他自谦只是爱好,并非研究专家。“不想让父亲一辈子的心血禁锢在家中,于

是和母亲商议,将所有藏书、笔记都捐赠给省图书馆。”他说,父亲生前乐于助人,不管是谁借书,他都十分乐意,相信父亲会支持这个决定。

华西都市报-封面新闻
记者 曾洁 实习生 王金亚

人物简介

沈伯俊 1946年4月生于重庆,原籍安徽庐江,曾任四川大学文学与新闻学院教授、博士生导师,四川省社会科学院重点研究基地诸葛亮研究中心学术委员会主任、首席专家,系四川省学术带头人、享受国务院政府特殊津贴专家。作为我国著名的三国文化研究专家,他一生著述丰富,成果斐然。2018年4月18日,沈伯俊病逝于成都。

细心的读者或许会发现,四川省图书馆三楼地方文献阅览室名人专架区上新了,两排“沈伯俊专架”展示了上万本沈伯俊的藏书,让热爱三国文化的读者欢欣雀跃。

3月4日,沈伯俊藏书捐赠仪式在省图书馆举行。沈伯俊夫人李洪、儿子沈睿向省图书馆捐赠了沈老生前全部藏书一万余件,包括本人著作、藏书及手稿、笔记、研究资料等。