

汽车消费市场“水”有多深

乱收服务费、强制购保续保、混淆金融概念等,汽车销售“潜规则”亟待清除

□ 胡林果

从发动机漏油寻求售后无果,到莫名而来的金融服务费,随着“西安奔驰女车主维权”事件的不断升级,有关汽车销售领域的乱象引发社会热议。在汽车这一“国民级”消费产品的买卖中,究竟还暗藏多少猫腻?

买车变租车,有的还要交服务费

2018年10月,广州消费者刘先生在北京奔驰专营店以分期付款的方式预定了一辆汽车,先后支付了定金和首付款,并签订了正式的购车合同。

但随后,刘先生被要求签署一份汽车租赁协议。看到租赁合同后刘先生很纳闷,明明是买车,怎么变成了租车?刘先生认为租赁合同与初始购车合同不符,要求商家退回所有款项,但商家以无法退款为由拒绝了刘先生。随后刘先生诉至广东省消费者委员会。

在消委会介入之后,该汽车专营店解释说,租赁合同是办理分期付款的合同,因为刘

先生的征信条件无法办理银行按揭,只能以租赁合同的形式通过金融机构办理贷款。消委会认为,商家故意隐瞒“以租代购”的分期付款模式,侵犯了消费者的知情权。

佛山的张女士也在购车过程中遇到过麻烦事。她在佛山某汽车销售公司按揭购买汽车后,在应缴费用之外,还缴纳了5000元左右的金融服务费。“说是金融相关费用,以为是银行收的。”然而,不久后张女士得知银行并不收取该笔费用。

感觉自己被汽车销售公司欺骗了,张女士到该公司讨要一个说法。销售人员却称这笔费用其实是车贷服务费,是汽车销售公司为张女士办理贷款过程中产生的服务费。张女士对此说法表示不满意,认为汽车销售公司故意欺骗消费者以达到多收费的目的。法律专家认为,该汽车销售公司侵犯了消费者的知情权、自主选择权,消费者有权主张返还已收取的不合理费用。

近年来,有关汽车消费的投诉大幅增长。广东省消委会

发布的《2018年度广东消费投诉分析报告》显示,2018年汽车消费类投诉24.788万件,同比增长86.38%,主要问题是汽车售后服务、合同、质量等,具体包括不履行“三包”义务、不履行售后承诺、同一质量问题多次维修等。

汽车金融消费市场几大“花招”

调查发现,汽车金融消费问题主要集中在以下几方面:

——引导分期付款,背后暗藏其他收费。新华社记者以购车为名咨询广州市黄埔区一家4S店销售人员,店员展示了“分期付款优惠信息”,还提示说,选择分期付款有更多优惠,不按按揭的话就要选择购买一些汽车装饰,如贴膜、脚垫等。

多例汽车消费投诉案件显示,一旦消费者选择其他途径贷款,则不能享受优惠。有的商家则故意拖延或者直接拒绝为消费者的贷款程序提供车辆相关材料。

店员还用计算器算出了首付款项、36期分期付款、车价

2%的服务费。当记者询问“服务费”的收费缘由和收费去向时,销售人员告知是4S店为车主办贷款手续的费用。

湖南一家汽车4S店店主坦言:“现在竞争大,价格透明,车的价格可能不赚钱甚至亏钱。很多时候我们都是低价跟同行抢客,再从手续费、服务费里面赚回来。”

——强制购保续保。部分商家不仅强制消费者购买保险、缴纳续保押金,还要求消费者按揭还贷期间,每年必须在店内续保,否则押金不予退还。

湖南长沙车主谢先生购买奔驰车时被要求购买保险,不买保险不让提车。包括交强险和商业保险在内,谢先生共缴纳了1.4万元的保险费。业内人士透露,汽车专营店能够从1万多元的商业保险费中返利40%以上。

——混淆金融概念。部分商家利用消费者对于金融专业术语、利率计算等知识的不熟悉,偷换利息和手续费的概念,混淆利率计算方法。此外,“零首付”“低首付”等噱头在汽车

销售行业内常见。业内人士表示,这其实是第三方金融公司推出来的产品,往往手续费高、利息高,有的非法集资平台、传销团伙甚至借此敛财。

2017年,24岁的四川成都青年小利在某汽车销售公司以“零首付”的方式购买了一台价值20万元的车。事实上,所谓的“零首付”就是分期付款,前提条件是消费者需在“云联惠”商城存一笔钱作为本金。商家宣称,平台每天会给车主返本金的万分之五,每月提现可抵扣买车分期付款的钱,车贷还完,本金还是自己的。

2018年5月,广州警方开展展网行动,摧毁“云联惠”特大网络诈骗犯罪团伙,小利不仅车贷没有还完,存进去的本金也“打了水漂”。

净化汽车消费市场刻不容缓

中国人民大学法学院教授刘俊海认为,汽车专营店在为消费者提供金融服务时,需充分尊重消费者的知情权、自主选择权、公平交易权。若隐瞒事实、不尊重消费者的权益、不明确告知,为了收取服务费误导消费者,严重者则涉嫌欺诈。

广东省消委会法律顾问、广东金轮律师事务所高级合伙人朱少波提醒消费者,要理性对待商家所谓的“优惠”宣传,尽可能多途径咨询贷款产品,特别是对于利率和手续费的计算方法,要仔细算一算账。

此外,专家提醒,消费者如果决定接受商家的金融服务,要签正规的书面合同,双方商定与金融服务相关的重要信息或者口头承诺都要在合同上详细注明,注意留存合同、录音、视频等重要证据。

刘俊海建议,对于车主普遍反映的汽车销售问题,有关部门应在全国范围内进行拉网式排查,彻底清除汽车销售中的“潜规则”。

东风本田第三工厂在武汉投产

近日,东风本田汽车有限公司第三工厂在湖北武汉正式投产,一期建成占地面积约98.3万平方米,年产能12万台,并达到新能源汽车生产条件。目前,东风本田的3座整车工厂均位于武汉。图为工人在东风本田第三工厂车间作业。

新华社记者 肖艺九 摄



延伸阅读

四问汽车金融服务费

□ 王阳 王淑娟

近日,奔驰女车主维权事件曝出,其中涉及的金融服务费引发关注。4月15日,中国银保监会要求北京银保监局对梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司是否存在通过经销商违规收取金融服务费等问题开展调查。

针对金融服务费相关问题,“新华视点”记者进行了调查。

一问:是笔什么费用

记者采访多位近期贷款购买新车的消费者发现,被收取金融服务费是普遍遭遇。

上海市民韩雪说,她在一家奔驰4S店贷款购车时,被要求缴纳4000元的金融服务费,转账后没有提供收据和发票。“当时我也有疑问,但销售说买车办贷款必须交,行业里都是这样,我也就交了。”

但在记者在多家知名汽车厂家官网查询,均没有看到有金融服务费。

济南一位汽车市场业内人士坦言,所谓的金融服务费是

经销商来收取的。

“我们在市场摸底暗访中发现很多4S店会巧立名目收取额外的费用,其中就包括金融服务费。”上海市消保委汽车专业办秘书长王瑛说。

所谓的金融服务费到底提供了什么服务?一位4S店工作人员直言,其实也没什么增值服务,无非就是帮客户录一下贷款资料,然后提交上去。

二问:收取有何套路

调查发现,经销商诱使消费者办贷款交服务费早已形成套路。

山东一家豪华汽车品牌4S店的从业者张自强说,买车贷款可以通过银行或者厂商自有金融公司。“我们会告诉客户,走银行手续多,很麻烦,在我们这里贷款手续更简便。”

全款买车在多数4S店反而不受欢迎,销售人员会通过调节优惠幅度进行比价,引导消费者贷款买车。

陈先生在上海一家沃尔沃4S店购车时,原本想全额支付

约25万元买车款,但销售建议他办理车贷,因为不仅可以享受零利息贷款,保留一些日常需要的流动资金,而且比全款购车便宜几千元。

“当时被销售说动了,在厂商贴息诱惑下办理了贷款。后来发现,在交纳一笔金融服务费后并没有比全款买车便宜。”陈先生说。

据不少购车者反映,销售人员并不会在推荐贷款时告知需要交纳金融服务费,往往是在交纳首付款后再提出,并表示如不交纳这笔钱,首付款就无法退回。

一些业内人士表示,对大部分消费者来说,经历了漫长的看车、谈价、签约之后,面对这种情况往往会选择妥协,而经销商正是利用消费者心理屡试不爽。

三问:为何热衷收取

据业内人士介绍,收取金融服务费的主要目的是增加收入。

“每家都在收。”专业办理车贷服务的林先生说,金融服务费

的收取是利益链条的,业务员、主管、店长等都要分成。

“全款车除了一个车架能够赚钱以外,其余的就赚不了什么钱。如果贷款买车,涉及的费用构成就有很多了,店里能赚更多钱,销售人员也可以从服务费中提一到五成的绩效。”张自强说。

上海一位做进口车的销售人员介绍说,金融服务费并没有统一的收费标准,大多按照贷款金额的2%~5%收取,也有按照车款1%来收。

经销商推荐贷款购车也有来自上游厂商的指标压力。北京汽车市场一位知情人说,一个汽车厂商的销售流程与金融贷款流程分属不同体系,但4S店有销售指标和金融渗透率的双重考核压力。因此,销售人员往往配合金融人员向消费者力推自家金融的低息贷款服务。

四问:有无法法律依据

专家认为,经销商收取金融服务费没有法律依据,而且存在诸多违规问题。

观察家

回应消费投诉 不当“和事佬”

□ 张毅

继女车主盘坐奔驰车盖维权的视频之后,又一段“女车主与西安利之星4S店交锋对话”的录音再次成为网络热搜。除了此前的权益和责任纠纷之外,收取金融服务费等一些涉嫌商业欺诈、经营款项私存等细节进一步曝光,使市场监管部门的角色表现成为舆论关注的焦点。

从4月9日接到市民热线转来消费者投诉信息,到11日的行政调查介入,再到12日对涉事4S店相关涉嫌质量问题立案调查并对涉事车辆依法封存委托鉴定,以及13日再次责成利之星4S店尽快落实退车退款事宜,并组织利之星4S店负责人与投诉人对话协商,应该说,当地市场监管部门的表现不算缺位,也没有失声。不过,投诉人为何依然选择“非常规维权”呢?这恐怕与消费者基于过往经验对通过制度维权的信任不足和期待不高有关。

近年来,随着消费升级趋势不断持续,围绕消费者权益保护的矛盾也日益突出。数据显示,近年来消费领域的权益矛盾78%以上集中在房地产中介、金融服务契约、汽车和电子产品质量、教育培训等新型消费领域。无论从事消费产品的技术复杂性或是涉事企业营销模式的“套路”程度来看,都对消费者权益保护提出了新课题,同时也是对市场监管部门维护市场公平、净化市场秩序能力的新考验。

上海:地方补贴“退坡”将至 新能源汽车“主动出击”

□ 周蕊

根据最新发布的《关于进一步完善新能源汽车推广应用财政补贴政策的通知》,上海新能源汽车地方购置补贴将在今年6月25日结束,转为支持充电桩和加氢站建设。补贴“退坡”将至,汽车品牌纷纷“主动出击”,通过跟随增值税调降而降价、提供汽车“以旧换新”补贴、主动“出海”等方式,稳定和扩大新能源汽车消费市场。

目前,上海充电桩总量达到21万个,基本上和新能源汽车24万多辆的保有量持平,预计接下来每年还将新增5万个~8万个充电桩。而加氢站已经在嘉定区开始试点,接下来还将在金山、奉贤和临港等区域加快试点建设,提升新能源汽车的使用便利性。

据了解,不少汽车企业“自我加压”,应对补贴“退坡”。一些新能源汽车跟着国家增值税调降的“大礼包”主动降价,将优惠让给消费

者。蔚来发表公开声明称,国家对新能源汽车的补贴下降后,蔚来的纯电动汽车不会涨价。

还有一些车企将汽车“以旧换新”的消费升级和新能源汽车的推广结合在一起,助力“蓝天保卫战”。针对上海超过60万辆国三及以下排放标准车辆,从3月1日起,上汽集团启动汽车“以旧换新”活动,对老旧汽车置换环保高标燃油车按1万元/辆补贴,置换新能源汽车按1.5万元/辆补贴,补贴总额达到30亿元。一个多月来,已经有超过800名消费者完成换车并获得补贴,还有1000多名消费者正在进行“以旧换新”。

越来越多的中国车企还在主动带领新能源汽车“走出去”,向海外要动能。2018年,上汽集团整车出口和海外销售超过27.7万辆,而满足全球标准的纯电动名爵EZS还将“试水”全球同步上市,在英国、德国等地实现与中国市场的同步上市。

注销公告

北京增明利强上网服务有限公司(统一社会信用代码:91110112330241640R),经股东会决议拟向公司登记机关申请注销,由李增明组成清算组并任清算组负责人,请债权债务于见报之日起45日内向本公司清算组申报债权债务,特此公告。

北京增明利强上网服务有限公司清算组
2019年4月18日