

乱收服务费、强制购保续保、混淆金融概念……

汽车消费市场的“水”有多深

从发动机漏油寻求售后无果、到莫名其妙的金融服务费,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?

买车变成租车?有的还要交服务费

2018年10月,广州消费者刘先生在品牌汽车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贷款的合同,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。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这笔费用。

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瞒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24788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”

记者调查发现,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。记者以购车为名咨询广州市黄埔区一家4S店销售人员,店员向记者展示了“分期付款优惠信息”,还提示记者,选择该店的分期付款有更多优惠,不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。

店员还用计算器给记者算出了首付款项、36期分期费用、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,销售人员告之是4S店为车主办理贷款手续的费用。

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

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,等车贷还完,本金还是自己的。

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

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。

最后,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”。

新华社广州4月16日电

四问汽车金融服务费

新华社济南4月16日电 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。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,记者进行了调查。

一问:汽车金融服务费是一笔什么钱?

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,被要求交纳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告诉记者,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呢?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:经销商收取金融服务费有何套路?

记者调查发现,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店的从业者张自强告诉记者,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。

记者以消费者身份在多家4S店暗访时坚持不交金融服务费,被销售人员告知车价

无法优惠,或者需要捆绑其他收费项目,有的销售人员直言“不交到到别的店去买”。

记者调查发现,“别的店”也几乎都有这项金融服务。业内人士表示,收取金融服务费已经成了行业明规则。

三问:经销商为何热衷收取金融服务费?

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告诉记者,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点钱以外,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,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%至5%收取,也有的按照车款1%来收。“在行业里,这笔钱不转对公账户、不开发票是普遍现象,钱一般都是4S店收走了,销售人员有提成。”

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介绍,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:收取金融服务费有无依据?

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。

中国汽车流通协会常务理事贾新光认为,金融服务费纯属经销商巧立名目进行乱收费,不当得利应予退还。

“没有事前明确告知要交纳金融服务费,侵害了消费者的知情权。有的是事前告知了,但其实也是一个霸王条款,消费者根本没有选择权,要办理车贷只能选择交服务费。此外,这笔收费不开具发票,甚至直接进入了私人账户,这就涉及偷税漏税问题。”上海沪泰律师事务所律师吴绍平说。

记者梳理发现,多地监管部门和法院对汽车金融服务费不予支持。

3月中旬,合肥市市场监督管理局发布的2018年度消费维权典型案例中就与汽车金融服务费有关。合肥通源丰田汽车销售服务有限公司通过“丰田金融”按揭贷款销售汽车100辆,并向100位消费者收取金融服务费总额41.74万元。最终,该公司被监管部门没收违法所得,并罚款43万元。

2017年7月,北京市朝阳区法院判决了一起汽车买卖合同纠纷案。朝阳区法院经审理后认为,宏和通达公司不属于金融机构,不具备提供金融服务的资质,实际上也没有向购车者提供任何金融服务,故宏和通达公司向购车者收取金融服务费没有依据。

银保监会表示,将根据北京银保监局对梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司的调查情况依法采取必要的监管措施,切实维护消费者的合法权益。