■特别关注

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合同。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”

笔者调查发现，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。笔者以购车为名咨询广州市黄埔区一家4S店销售人员，店员向笔者展示了“分期付款优惠信息”，还提示笔者，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。

店员还用计算器给笔者算出了首付款项、36期分期费用、车价2%的服务费，当笔者询问“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。

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，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”。

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。

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”。 □胡林果

个案可以暂停，追问还要继续

■周末评论

西安奔驰车主维权一事又有了新的进展。4月16日晚，维权的奔驰车主王女士和西安利之星汽车有限公司已达成换车、补偿等和解协议（内容包括奔驰方面的道歉、换一台新车、退还金融服务费、车内装饰升级等），涉事车辆有关质量问题也已进入鉴定程序。

不过这么一来，很多网友不乐意了：当初你坐在奔驰车上哭的时候，全社会都在声援你，可是你竟然在最终调查结果没有出来之前达成了和解协议，还说非常满意，你这是一种背叛！

此言过矣。因为对车主王女士来说，选择和解还是不和解，是她个人的权力。只要和解的方案合理合法，合乎公序良俗，那么别人就没权力对她的决定说三道四。

但话又说回来，一些网友的指责与抱怨也确有一定的原因。此次因女车主坐在奔驰车上哭而引发的风波，虽有大家对女车主王女士同情的因素存在，但更是消费者积蓄已久的不满情绪的总爆发。毕竟，王女士作为个体消费者的个人诉求虽然已经圆满了结，但整个业界暴露出来的问题仍然存在，被戳中的痛点依旧疼痛，如旧车按新车价卖，所谓的金融服务费到底是咋回事等问题仍没有给大众一个交代。何况如今4S店不规范操作的表现形式很多，买车的各种坑并不只限于此次暴露出来的几个问题，甚至可以说是花样百出。对于4S店的违规行为，以前媒体也多有曝光，但几乎与王女士的遭遇一样，解决了个案却不解决根源。

4S店的违规行为为什么比较多？一个重要的原因在于，出于对市场占有率的考虑，往往在一个区域内只有一家4S店，各专卖店之间不能跨区销售。缺乏有效竞争，让收费不透明、漫天要价等侵害消费者权益的现象频频发生。更重要的是，法律约束没有跟上，特别是针对一些跨国公司的商务行为。一些跨国公司为何对中国的消费者无理？同样的缺陷产品，在其他国家的能召回，在中国的就不召回？很大原因是因为法规不规范、不给消费者撑腰。比如我们的相关法律规定，缺陷产品召回的前提之一是“经营者发现其提供的商品或服务存在缺陷”，意味着启动召回程序要靠经营者主动承认产品存在缺陷，召回的主体责任是企业本身。如果跨国公司坚持认为自己的产品不存在缺陷，那么就可以不主动启动召回程序。

回到文中所诉的事情中来。王女士可以选择结束与和解，毕竟她只是个弱女子，她还要好好生活，但监管部门的事还没结束，必须有个明确的说法，这才是对消费者负责的态度。我们希望相关监管部门进场检查，追根溯源，彻底解决困扰消费者的问题。

个案可以和解，根源还需深究。推动消费市场透明化规范化还有很长的路要走，希望西安奔驰女车主维权事件能成为一个契机，真正推动中国消费者市场向着法治、公平的轨道更进一步。 □项向荣

被骚扰想回拨却“呼叫失败” 你斗得过骚扰电话吗？

“你需要买房吗？”“无抵押贷款了解一下？”“最近股票投资咋样？”

今年央视3.15晚会曝光了的猖狂，现在骚扰电话情况有好转吗？笔者调查发现，依然有人在顶风“作案”，有用户反映最近骚扰电话明显多了。

“我电话号码烂大街了”

高宁（化名）2016年在秦皇岛某楼盘留下了电话号码等个人信息，以后每隔一段时间，就会收到电话询问是否要买房，一直持续到现在。

“关键还不光是这一个楼盘，好几个楼盘都给我打过，我怀疑我电话号码在秦皇岛地产中介圈已经烂大街了。”高宁称。

和高宁一样的人还有很多。近日，有用户向笔者反映，虽然3.15晚会曝光了骚扰电话猖狂情况，但近来，接到骚扰电话的频次依然没明显下降。他数了一下近一个月接到的骚扰电话，大概有6个，平均每5天就接到一个。

关键是，人家骚扰你一点都不费力气和时间。“我经常接到骚扰电话，气得不行，有一次就想调戏下打骚扰电话的，跟他胡言乱语了5分钟。可最近知道了骚扰电话原来可以机器人聊天，我想起这事又好气又好笑。”上述用户称。

因为软件和人工不同，效率特高，即便不针对固定用户群体拨打，成本也并不高。有家公司人员表示，他们一年拨打了40多亿个骚扰电话。

某软件营销商表示，以打2000个电话为例，他们软件的效率是正常人工的6-8倍。

工信部2019年第一期电信服务质量通告显示，2018年四季度，12321举报受理中心受理用户关于骚扰电话的投诉举报230694件次，环比下降5.1%，投诉举报量虽有所下降，但仍处于历史高位。

被骚扰后想回拨骂一顿？“呼叫失败”

笔者注意到，目前骚扰电话技术上升级很快。例如，大家印象中都是400、800骚扰电话较多，现在很多都是95、96开头的。

笔者试验，95开头的骚扰电话，用户只能被动接受，连回拨都不行，回拨显示“呼叫失败”。

有些骚扰电话更具有迷惑性，看起来和普通号码无异。据了解，这有可能是骚扰电话用了虚拟主叫的技术，改变了主叫号码，目的就是为了博取用户信任。

3月份，工信部发布消息，严查利用透传技术虚拟主叫号码的违规行为，对未通过鉴权的呼叫一律拦截。

谁在“助推”骚扰电话？

和“没有买卖就没有伤害”一样，骚扰电话的猖狂离不开一些企业的“助攻”。

日前，北京市通信管理局针对互联网上发现的骚扰电话软件销售推广信息的问题，集中约谈了百度、奇虎360、搜狗等搜索服务提供商，并要求三家企业整改。三家企业均表示，全面排查问题，立即整改。

事后，笔者咨询了上述某家搜索引擎企业公关工作人员，对方一脸“懵”，“嗯？我们被约谈了吗？”企业对该事的不重视程度可想而知。

近日，笔者搜索“电话软件”“电话营销”等关键词，依然有相关软件在做搜索推广。其中不乏支持机器人营销，支持自主话术配置，人机互动的软件。

而工信部曾明确规定，各互联网企业要全面清理网上“呼死你”等骚扰软件和设备信息，切断相关软硬件推广、销售和使用渠道。

电商上有的营销机器人一年仅卖400元

更严重的是，不只是搜索引擎。骚扰电话软件影响已渗透电商、社交等多个领域。

笔者潜伏在多个电话软件销售QQ群发现，不断有人发出做外呼系统的广告，而且据描述，该软件很厉害，智能机器人，霸屏短信，还可以自动过滤掉关机、空号等一切无效号码。

在二手交易平台闲鱼上，也有营销机器人在卖，可批量外呼，机器人仿真人客服。而且价格很便宜，400元每年。

今年的3.15晚会还曝光了有企业在销售探针盒子，这种盒子放在商超等人流密集处，就可收集用户的电话号码等个人信息。这些企业中，背后不乏上市公司，技术和资金实力雄厚。

为何难杜绝？

有业内人士告诉笔者，现在骚扰电话难杜绝的原因很复杂，既有执行上的难处，也有信息泄露严重的原因。

“以被骚扰的电话号码来源为例，原来经常有互联网企业被曝信息泄露，互联网企业一句‘被撞库，已报案’就完事了，但埋下的是无穷无尽的雷：这些号码会被重复买卖，甚至归类卖给不同的营销企业。”

即便没有号码资源，骚扰电话依然可以拨打。笔者也注意到，某些电话营销软件声称，“没客户资源了，系统还会自动生成。”

骚扰电话多，运营商或也有一定的责任。2018年11月，工信部办公厅印发的《关于推进综合整治骚扰电话专项行动的工作方案》的通知中显示，各基础电信企业、移动转售企业要为国内手机用户提供涉嫌骚扰电话来电号码标注提醒和风险防控警示能力。并标注2019年3月底前完成。

工信部等13个部门还曾求各基础电信企业要按照“谁接入谁负责”的原则，严格语音线路和95、96、400等码号资源的用户资质审查，规范资源使用。

但有用户反映，目前接到的骚扰电话很少有标注，虽然看到是陌生号码，但怕错过重要电话，还是会接听。“有些95开头的号码还会变换尾号给你打，实际推广的是一件事，防不胜防。”

有运营商内部人称，“关键在于无法判断什么算是骚扰电话，例如一个销售房子的电话，对没有买房需求的人来说是骚扰，但对急需买房的人来说就是刚需。”

从这方面看，整治骚扰电话依然任重道远。 □吴涛

“夸夸群”走红的背后

“拍得真美，夸！”“徕卡色调就是强哇！”“拍出了湿润的空气和青葱的感觉！”春和景明，正是赏樱之时，武汉大学大三学生小李拍摄的一张樱花照片，在一个名为“武大XX夸夸群”的微信群里成为“爆款”。同学们在群中分享各自拍摄的樱花美图后，随之而来的是此起彼伏的赞美。有的同学发完图片主动求夸，有的则是单纯分享。所有的赞美都有固定格式，一般是一句话加上一个“夸”字。

近期，清华大学、南京大学、复旦大学、浙江大学等多所高校学生和校友间，出现一批以“夸人”为主题的微信群。这一现象很快从校园蔓延到社会，以小区、公司为单位的“夸夸群”相继出现。很多人将自己生活、工作、学习中的事情分享到群里求“夸”，便静候群友们热情诙谐的夸奖。

求夸
表扬
哈哈哈
自己
大家
同学
可以
上课
好看
说明
生活
室友
学习
睡觉
头像
夸夸
作业
快乐
我们
可爱
好吃
定制
毛衣
神仙
谢谢
健康
身体
大伟
竖持
说话
头发
优秀
国家
冰淇淋
早起
真棒
真有
值得
召到
今天
手机
恐高
关西
东朋
朋友
睡着
零食
累死
太高
长高
长大
长成
长得
长胖
长瘦
长短
长久
长期
长寿
长度
长宽
长方
长形
长条
长线
长城
长江
长河
长征
长跑
长途