

财经现场

AIJINGXIANCHANG

租车行业“野蛮生长” 消费者频频被“套路”

近年来,随着人民生活水平提高,旅游出行需求与日俱增,不少人选择租车出行,我国汽车租赁行业趋势快速发展,春节等节假日甚至出现“一车难求”现象。不过,记者调查发现,由于合同规定模糊、监管存在空白等因素,一些租车公司在各个环节设计了许多套收费的“套路”和“霸王条款”,损害了消费者权益,引发大量纠纷。业内专家认为,汽车租赁行业方兴未艾,需要前瞻性立法和加强监管,避免行业“野蛮生长”。



租车需求快速增长 消费者遭遇“连环坑”

我国汽车租赁行业已超过4亿人,驾驶员和汽车保有量之间存在很大缺口。随着经济水平的提升,生活方式的改变,自驾游习惯的养成等因素叠加影响,租车已经成为时髦的出行选择。市场调查机构艾瑞咨询的数据显示,2019年春节租车需求同比增长超40%。许多消费者“租车返乡”,一些车型加价多倍仍是“一车难求”。

与快速发展的市场规模相比,市场秩序却成为租车行业的短板,备受消费者诟病。一些公司为抢占市场,推出几十元至数百元的日租价格,明显低于成本。“羊毛出在羊身上”,租车公司采用低价策略打价格战,不仅没法保障服务质量,往往还在租赁合同中设计各种套路,往消费者租车押金的主意。

去年12月,北京市民刘女士来到内蒙古赤峰市旅游,租车结束后返还车辆,得知租车公司竟在租车押金中先是将拖车费用扣去,租车地点后,又指责乘客划伤车子,弄坏方向盘等。刘女士为了赶飞机,只好与租车公司签订了继续协商的协议,没想到离开赤峰后,租车公司反复推诿,最后刘女士5000块押金“石沉大海”。“一环套一环,躲过一个坑,还有一个坑,押金怎么都找不回来。”刘女士气愤地说。

记者采访赤峰当地交通管理部门,经查,这家租车公司具备工商执照,但交警部门表示,类似情况难以处理,建议租车人通过诉讼方式解决。

这种租车公司“套路”消费者的事件并不少见。据海南三亚公布的2018年第四季度消费者投诉情况,租车和

婚纱摄影成为投资量最大的行业。在一些网络论坛中,消费者对租车行业怨声载道,许多人互相交流对租车公司的投诉经验。一些消费者自发撰写的《教你租车不踩坑的几个办法》《租车公司常见条款陷阱解析》等网络文章被大量转发。

租车押金难退 坑人“套路”涉嫌违法

相关专家认为,当前租车行业的套收费情况,不仅损害消费者权益,“卖分”“退押金”等行为还涉嫌违法。记者梳理发现,租车纠纷主要集中在以下三个方面:

一是假报违章向消费者“卖分”赚钱。去年10月,西安市民刘先生在神州租车西安公司租车去甘肃。回西安还车后,神州租车告知其在甘肃超速,要罚款200元扣6分。如果30天内不去甘肃处理,要扣除3000元押金。神州租车员工主动向刘先生提议,可以按400元/分的价格向神州租车“买分”,不用自己去甘肃处理,嫌贵“可以再商量”。然而,刘先生自行向违章发生地交警局查询,得到的答复是:没有查到刘先生的信息。

记者梳理发现,假报违章向消费者“卖分”是租车公司常用“伎俩”。由于部分地区交通管理部门未实现网上跨省查询,而消费者不掌握神州租车牌照,也很难拿到回事发地调查违章,租车公司利用信息不对称伪造违章情况,再向消费者“卖分”牟利。而买卖机动车辆处罚扣本本身就是违法行为。

二是租车押金“好交难退”,暗藏

各种条款。按照租车行业的通行“规矩”,租车公司在消费者还车后,可暂扣押金一个月,待结算完所有事项后再退还押金。一些公司起起落落,车退了押金不退。一位贵阳市消费者反映,还车很顺利,可在等待退押金过程中,经营商关机,关闭后“人间蒸发”,5000元押金一直不退。此外,一些租车公司故意隐瞒一些车辆外伤或底盘伤,一旦消费者在提车时不注意,还车后就会被大量扣除押金。

三是交通保险“不保险”,损害消费者索赔利益。消费者在租车过程中被强制购买保险,但很多公司在合同中设置诸多“霸王条款”,出事后再让消费者索赔困难。很多租车公司提供的保险与合同承诺不符。成都市民刘思逸告诉记者,今年1月,他在神州租车租用了一辆别克轿车,合同中写明该车承保第三者责任险20万元,但他通过保险公司查询,发现该车投保的第三者责任险只有5万元。

此外,一些租车公司会卖价格更高的“全险”,号称出事“全包”,但合同中隐藏诸多例外条款,不少项目在理赔上难以赔付。地方交通管理部门介绍,有的汽车租赁公司甚至故意隐瞒承保范围,导致承租人在索赔时发现保险内容与租车公司承诺的不符。

亟待填补法律空白 和监管漏洞

业内人士和基层管理人员告诉记者,国家尚未出台汽车租赁的相关法律法规,因为缺乏统一的协调管理部门,汽车租赁行业存在诸多监管空白,基层执法也缺少可参照的上位法。”虚

开发票找税务部门,无证经营找工商局,无资质经营找运管部门,没年检没保险找交警……”一位基层干部表示,这种分段管理很容易造成“踢皮球”现象,建议明确汽车租赁行业监管的主责部门。

内蒙古赤峰市交通运输局管理处负责人曹文科介绍,道路运输的全国性法规《中华人民共和国道路运输条例》不包含汽车租赁,对汽车租赁的行业管理缺乏基本的法律依据。2017年,交通运输部、住房和城乡建设部联合下发了《关于促进小微型汽车租赁健康发展的指导意见》,但在实际应用中,“指导意见”很难作为执法依据使用,监管工作难以正常开展。

此外,尽管一些地方出台了汽车租赁的相关法律和规定,发挥了一定积极作用,但由于汽车租赁的定义、管理范围等参差不齐,导致租赁汽车在不同地方驾驶流动时,给租车人带来了困扰和麻烦。

记者了解到,目前开办汽车租赁公司,多数地方仅需办理工商证,门槛极低,对于经营范围、车辆标准、人员资质、违法处罚等方面规定都十分模糊,这也是导致汽车租赁行业鱼龙混杂、“野蛮生长”的重要原因。

当然,也要防范部分消费者进行违规操作伤害租车公司的正常利益。地方交通管理部门介绍,有消费者租车后,将租来的汽车抵押给其他人,导致汽车租赁公司利益受损。还有消费者租车后,发生严重事故后一跑了之,而几千元押金难以抵偿事故损失。

中国人民大学法学院教授刘俊海等业内专家认为,与国外相比,中国汽车租赁行业仍然处于起步阶段,市场发展潜力巨大。如果在发展初期“野蛮生长”疏于监管,无疑损害了整个行业的发展潜能和消费者信心,建议及早出台相关法律法规,对行业公司的经营资质、租赁纠纷的民事刑事责任予以明确。

专家建议,还要探索行业自律,加强信用监管,建立“黑名单”制度,对公民和企业信用记录进行打通对接,促进行业更好地发展。此外,刘俊海建议,借鉴一些行业的经验,由政府主管部门牵头,建立汽车租赁行业的规范合同范本,避免由于合同不规范给行业双方带来的风险。

据《经济参考报》

被总局约谈 奔驰不再收金融服务费

备受关注的西安女车主奔驰引擎盖维权事件有了最新进展。据国家市场监督管理总局网站消息,5月10日,市场监管总局就西安奔驰漏油事件及相关问题约谈奔驰。目前,奔驰正在开展全面自查,明确要求全体经销商不得以提供金融服务为由收取费用。

总局指出 事件暴露行业普遍存在问题

约谈会上,市场监管总局相关司局负责人指出,4月11日“西安奔驰漏油事件”发生后,市场监管总局高度重视,第一时间要求陕西省市场监管局、西安市市场监管局介入调查,严厉查处违法行为,及时公布处理结果。

一个月来此事引发社会各界持续关注,在全国范围内造成重大影响,暴露出汽车行业一些长期、普遍存在的问题。特别是4S店收取“金融服务费”“曲解汽车三包”规定、捆绑销售、强制消费、价外加价、售后服务质量差等问题,成为广大消费者反映强烈的痛点。

市场监管总局相关司局负责人强调,奔驰4S店为消费者办理贷款已向奔驰金融集团收取相应报酬,再以“金融服务费”“贷款服务费”等名目向消费者收取费用,违反了法律规定。任何汽车销售价格收取任何名目的费用,都必须严格遵守《消费者权益保护法》等法律规定,确保事先明码标价,消费者自主选择,提供质价相符的真实商品或服务,不得违规收取费用;不得巧立名目,误导消费者;禁止强制或者变相强制搭售、虚假宣传、诱导式交易等。

所有汽车厂家及经销商必须正确理解并严格执行《消费者权益保护法》《产品质量法》《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》等规定。适用汽车三包规定的前提是交付合格汽车产品,交付不合格汽车产品的应当依法退换货,不得曲解汽车三包规定来减轻自身法定责任,不得无理拒绝或者故意拖延消费者的合理要求。

奔驰表态 已要求不得收取金融服务费

针对此次事件及全国消费者投诉举报情况,市场监管总局要求,奔驰要树立行业表率,诚信守法经营,真正尊重消费者,真正敬畏良法。以此次为戒,举一反三,认真自查和整改生产经营过程中存在的问题,积极配合各级各地市场监管部门调查处理;切实加强经销商的管理,杜绝各类不合规、不规范行为;大力改善售后服务体系,畅通消费者维权渠道,积极妥善解决消费者诉求。

梅赛德斯大中华投资有限公司、北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司、梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司有关负责人在约谈会上表示:诚恳接受市场监管总局的指导,虚心接受政府监管和社会监督,将深刻吸取此次事件教训,反思自身在法律理解适用、售后服务体系建设、经销商管理、收费告知、PDI检测流程、产品质量管控等方面存在的不足。目前,奔驰正在开展全面自查,已明确要求全体经销商不得以提供金融服务为由收取费用。

下一步,将认真落实总局整改意见,发布《服务公约》和收费清单,确保收费公开透明;为消费者提供优于法律规定的“三包”服务;全面优化售后投诉渠道;对经销商进行专项复核,完善准入审核、日常管理和退出机制等,提高消费者满意度。

后续措施 会加快修订汽车“三包”规定

市场监管总局表示,汽车消费关系千家万户,对于扩大内需和推动高质量发展至关重要,汽车行业的健康发展符合所有人的利益。

在此敦促所有汽车生产、销售、维修等相关企业严格遵守法律法规,落实消费维权主体责任;倡导社会责任感,鼓励其业内领先的企业,不断改善消费体验,提升商品和服务品质;鼓励更多企业建立投诉纠纷快速和解机制,促进消费纠纷源头化解。

下一步,总局将发挥消费者权益保护工作部际联席会议成员单位作用,会同相关部门对汽车行业开展专项整治,切实破除消费者反映强烈的潜规则,坚决查处侵害消费者权益的违法行为;加快修订汽车“三包”规定,推进建立第三方质量担保争议处理机制;开展消费投诉公示,健全长效监管机制,更好规范汽车行业健康发展,推动汽车消费升级扩容,保障广大消费者合法权益。

据新华网

找不到车退不了押金 小黄车去哪儿了?

押金退不了,借车也很难 小黄车去哪儿了?

5月10日,小徐揉揉眼睛,掰开手指,才数清自己小黄车押金人群中最新排名第900万。再细一算,相比近5个月前,前进了大概140多万。退押金遥遥无期的同时,更让小徐无奈的是,他在自家附近辗转三四路口,却难寻一辆小黄车的踪影。“偶尔在角落发现一辆,不是坏的就是车子的坐垫变成了广告牌,根本没办法骑。”

曾经数以千万级的退款所带来的“至暗时刻”,如今面临着双重窘境。小黄车怎么了?到底还能撑多久?

共享单车突然“消失” 遇见几辆也成了“广告牌”

杭州城西,从丰源路到拱墅路之间,横一条东西走向的小路,只有三四百米长,叫富高路。小路来往机动车不多,但因为紧邻着城市绿廊,日常成了快递、外卖小哥以及附近居民经常经过的地方。

“大概一年前,这条小路几乎从头到尾排满了各种共享单车,最多的时候曾超过1000辆。”一位常年在附近经营的快递小哥记忆犹新,“还经常碰到车子停在非机动车道的情况,我们都要停下来,把那些车子挪开才能通行。”

然而,最近记者在这条小路来回走了两遍,发现共享单车总数共不超过40辆,其中,橙色的摩拜大概20辆,蓝色哈啰其次,至于ofo,大概只能算得上橙蓝之间,夹杂的一抹黄色了。

不少车的坐垫上已经积了一层灰,显然是有段时间没人骑了。还有一些“缺胳膊少腿”,甚至有一辆车的坐垫,被一张“房屋出租”给顶用了。

除了城西,在杭州闹区的武林广场附近,同样出现共享单车集体消失的场景。其中,小黄车更是寥寥无几。

记者在这块人流量颇大的地方足足等了20分钟,才等到一位20来岁的年轻人过来扫码骑车。他说自己已是差不多半年前买了共享单车的卡,“现在还没到期,所以才会偶尔用一下。”

更多路人则表示,他们基本不骑共享单车了,“要么也改成共享单车了,虽然价格贵一点,但是省力。”

官方统计总量下降55% 运营已从“整治”变“服务”

采访中,记者最明显的感受,是相比大概半年多前,共享单车特别是小黄车的数量几乎出现了“断崖式”下降。很多商业区、住宅区周边,小黄车只有零星摆放着,更别说是本就相对偏僻的地方了。

退了押金的小黄车,到底去哪儿了?目前,公司又面临着怎样的困境?

记者了解到,被爆陷入资金困境后,ofo创始人兼CEO戴威被列为失信被执行人,用户端堵大办公楼排队退押金,总部搬离互联网金融中心,押金换现金,返这部分供应商欠款……事实上,过去一段时间,小黄车经常因为深陷困境登上热搜。与此同时,之前公司方面还召开过回应,现在几乎听不到了声音。

记者从杭州市运管部门了解到,目前,全市的共享单车普遍在减少。去年此时,杭州的共享单车数量为69.4万辆,最高峰的时候是在2017年,当时一度达到了88.27万辆,有ofo、摩拜、哈啰、小米、骑呗、永安行还有MTbike等7家企业;如今,共享单车只有39万辆,降幅超过了55%。

相关负责人表示,目前减量的单车共有三个去向:一部分是暂存于企业仓库中,一部分被运往周边城市,还有一部分因为车辆老旧已经申请报废。

事实上,不少共享单车品牌已经销声匿迹,现在平台现存5家,包括ofo、摩拜、哈啰、骑呗以及名动力。运管部门还透露了一组各品牌的总体数据:其中,摩拜15万辆,ofo14万辆,哈啰10万辆。

算起来,小黄车的数量排名第二,为何大家在街头的感受是小黄车几乎“消失”?

“实际在街头的数量,可能更少一些,有的车维修保养或在仓库内未投放也是有可能的。”杭州运管部门工作人员解释,从去年四个季度服务质量考核来看,摩拜单车四个季度都是第一,哈啰单车后三个季度第二,目前来看,这两家企业相对其他企业,服务质量较好。

在杭州市运管部门相关工作人员看来,共享单车数量的减少,其中既有政府部门的要求,也有市场的倒逼。“互联网自行车作为经营性市场行为,其最终是要获取利润。目前,车辆折旧时期要少一半多,一方面是企业出于获利需要,合理调整车规模;另一方面,政府根据城市容纳能力,引导企业合理投放,并不断完善现场停放秩序。”

据透露,杭州市共享单车管理的重点方向已经是从整治乱象变成了规范服务,比如,西湖区正在试点共享单车进学校、进社区、进企业。目前全国只有杭州试点。

【新闻+】

旧车被当废铁卖 频出新招能否自救

不过,对于小黄车甚至共享单车而言,如何缓解目前的窘境,仍是迫在眉睫的事。

业内人士看来,小黄车的减少在常理之中。前期为了快速占领市场,大量投放的单车质量一般,按照设计使用周期半年计算,现在已经到了这个节点。如果新车无法补充,旧车也就不得不消失了。

记者发现,这几天,有不少网友爆料,成都等地甚至出现小黄车被当成废铁卖,标价是每辆15元!

对于此事,小黄车的官方回应是,它们已经达到了报废年限,但随即有消息指出,小黄车已经开始放弃部分城市的共享单车业务。

与此同时,在4月份的时候,ofo前主要代工方上海凤凰公布了2018年年度报告,报告显示凤凰自行车近期合计收到东峡大通及其关联公司支付的各项款项3574.62万元,但是相关计提坏账准备合计仍显示为4703.81万元。

可见,没有钱更换新车,旧车大面积淘汰,用户人数也在迅速降低。来自易观千帆的数据显示,从去年8月开始,ofo APP的月活人数就开始呈现直线下降趋势。截至2019年3月,ofo的月活人数仅剩1000万人左右,而在半年前这个数字则超过了3000万。

最新的消息是,4月29日,有消息称ofo正在北京测试定点停车。据悉,用户在还车时不用停在专用停放点,进行扫码还车。显然,这是ofo在尝试缩减运维成本。

ofo还能不能坚持下去,没有拿到押金的用户,还有没有希望看到整齐划一的小黄车再次出现在街头,答案只有交给时间。

据新华网

