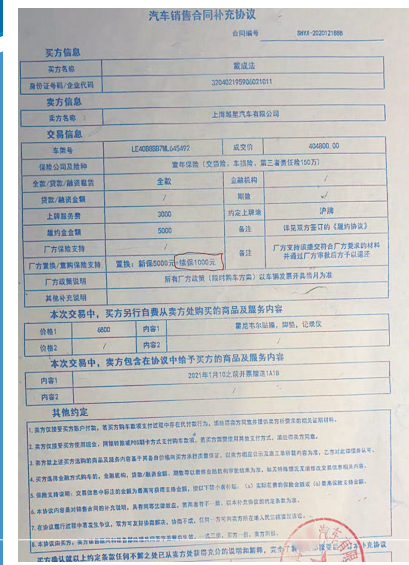


962555



▲ 购车发票



▲ 戴先生所购车辆

读者供图

▲ 销售合同补充协议



“买了奔驰车，没想到竟被‘搭售保险’！被扣的1000元旧车置换补贴，不‘强制续保’就不能用、更不能退。”市民戴先生向“帮帮忙”反映了自己遭遇的这件烦心事。

强制续保 被扣千元补贴

戴先生称，去年1月初，他在奔驰4S店购买了一辆奔驰GLC260L四驱豪华型SUV，同时将自己的旧车在该店“折旧置换”。

双方在签订购车合同后，该4S店代理保险人员告诉他，根据北京奔驰汽车有限公司“限时购车方案”的规定，需要扣留购车补贴6000元中的1000元，可以用来抵冲第二年的续保费用，并反复强调这是“旧车置换补贴”，与国家补贴项目无关，必须扣留；同时表示，只要2022年续保太平洋车险，这1000元可以抵充。

“当时我想续保太平洋保险公司也没有问题。”于是，戴先生当场签订了《上海越星汽车有限公司汽车销售合同补充协议》，其中“厂方置换重购保险支持”一项注明“置换：新保5000元+续保1000元”。

今年临近续保期限，戴先生对比了多家保险公司的车险报价后发现，同样的情况下，4S店给出的续保价格高出很多，而保险推销人员则表示只要戴先生续保后，可以赠送购物卡或加油卡等。反复对比优惠和价

买奔驰车被搭售保险 不续保就是不退补贴

格，戴先生觉得续保费用还是“不合算”，便向销售员提出被扣留的1000元续保费用能否退还，但遭到了对方拒绝：“1000元只能用于抵扣太平洋保险续保。”对此，戴先生难以理解，“当初并没有说明不续保就不能拿回被扣的补贴。我只想拿回自己的1000元，或者4S店提供与外面同样优惠的续保方案。”

双方多次协商后，品牌方仍然不肯让步。其间，他先后两次拨打北京奔驰热线电话咨询反映，但依然没有结果。于是，戴先生只能无奈放弃被扣留的1000元，另觅其他保险途径。

捆绑销售 消费者“很受伤”

记者与奔驰4S店取得联系，相关工作人员表示，他们已经和戴先生解释得非常清楚了，购车时的“限时购车方案”及扣除1000元用来续保的规定是北京奔驰厂方的规定，4S店只是执行方，并且销售人员推销的险种也都是国家新的保险政策规定的。对于戴先生的诉求，对方坚持必须续保太平洋车险才能享受抵扣。

对于这样的回复戴先生实在无法接受，“本来就是冲着大品牌去买的车，没想到却遇到了这种事。捆绑搭售、强制续保，是不是违反了《消费者权益保护法》？这样的规

定，是不是‘霸王条款’？”

为此，记者咨询了上海道朋律师事务所合作人李如沁律师，她表示，根据《消费者权益保护法》第八条，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。品牌方在与消费者签订《汽车销售合同补充协议》时，没有将“续保1000元”的适用条件明确、详细地告知消费者，侵犯了消费者的知情权。

其次，根据《消费者权益保护法》第九条，消费者享有自主选择商品或者服务的权利。品牌方在消费者兑换续保额度时，强调消费者必须通过其指定保险公司，购买指定类型的险种，方可获得1000元的续保补贴额度，侵害了消费者自主选择的权利。

维权艰难 满满都是套路

据了解，2020年5月底，银保监会向各银保监局下发《2020年保险中介市场秩序整治工作方案》，在这方案中，银保监明确说明：重点整治车商强制搭售保险。

记者从12345市民服务热线查询发现，类似戴先生这样的投诉屡见不鲜，部分汽车品牌方通过收取“续保押金”来强制消费者购买保险，有的品牌方为了获取更大利益还强制购买许多不必要的保险，严重损害了消

费者的权益。

汽车消费市场一直以来都充满着各种复杂的优惠政策、贷款服务，而这些“羊毛出在羊身上”的活动背后往往隐藏着各种各样的“套路”，让人难以防范。汽车保险的购买就是其中问题比较突出的一项，经常会被加上许多“强制条款”，如果不满足品牌方开出的条件，就可能面临着拿不到“原本就该属于自己”的优惠。

业内人士指出，汽车购买过程复杂，流程繁琐，每个环节都可能被“巧立名目”，保险、上牌、检测、提车、金融服务等，这一大串不合理甚至荒唐的费用，往往在“不知不觉”中成了消费者“不得不交”的钱，甚至成为了行业的“潜规则”。但由于汽车生产、销售、金融、售后等涉及不同的监管部门，消费者投诉时，处理环节多，花费时间长、投诉解决难。

对此，业内人士提醒，购车时不要轻信销售人员的口头承诺，一切要以合同内容为主；对于主合同、附加合同的每一个条款都要细细查看，有疑惑的部分一定要在签字前确认；遇到续保“押金”问题，或约定退款条件，或当场拒绝。

汽车销售中的一个“深坑”何时能被填平？消费者权益如何得到保障？本报将继续关注。

本报记者 陆常青

隔壁校园树木挡光 多次沟通后学校再次修剪

窗外阳光明媚，屋内却昏暗阴冷。闵行区沧源路770弄金榜世家的居民唐女士反映，一墙之隔的校园香樟树又高又密，完全遮挡了小区南侧楼栋的低层住户采光。

沧源路770弄金榜世家南侧是一所学校，一墙之隔的小区底楼居民家终日照不进阳光。围墙内外都种有树木，但校园侧的香樟树长势尤为茂盛。“即使衣服晾晒到朝南的院子里，也只能被从枝叶隙缝间漏出的阳光眷顾到片刻。”唐女士就住在一楼，距离围墙外又高又密的香樟树仅四五米远，冬日阳光被遮挡得严严实实。

据居民介绍，隔壁学校每年也会修剪树木，但随着树木长高长大，今年树木遮挡阳光尤为厉害。唐女士说，当初选小区第一排底楼，就是考虑到南侧少有建筑物遮挡，可以多晒晒太阳，但没想到树木过于茂密却又让居民们伤透了脑筋。冬季气温低，缺少阳光直射，一楼的房间更显阴冷。底楼居民多次多方反映自己的困境，希望尽快修剪树木，减少阳光遮挡。

记者联系小区所属的金榜世家居委会

了解情况。社工说，接到居民反映后，街道、居委会已多次与学校沟通。校方称围墙边的这一排香樟树每年都修剪，但居民仍表示“树木遮挡阳光”。在街道教育办的牵头下，居委会和校方还专门开了协调会，校方已表示将在满足相关修剪规定的前提下，对树木再次修剪，减少对居民家采光的影响。

“夏季树荫遮阳避暑，冬季树冠遮挡阳光，不同季节，居民对树木的要求不同。”社工说，树木修剪不仅是个技术活，还要遵守相关法规。《上海市居住区常见树木修剪指南》里明确：有影响居住采光、通风、安全的树木，常规修剪无法解决的，方可申请回缩修剪。居委会表态，事情尽管麻烦，但既然是影响到居民日常生活，就会坚持做好各方沟通。就在记者发稿前，居民向记者反馈，校方已对树木再次修剪，居民对此次修剪表示满意，并对本报和相关各方的积极协调和努力表示感谢。

本报记者 王军 实习生 刘嘉怡

睦邻中心招牌松脱 市民呼吁尽快维修

市民尹先生向“帮帮忙”反映，杨浦区长白路敦敦路路口的长白路社区睦邻中心招牌损坏，部分招牌摇摇欲坠，极易掉落。市民希望相关部门及时到场维修，消除安全隐患。

记者在现场看到，长白路社区睦邻中心位于路口转角处，进出睦邻中心的市民确实不少。睦邻中心的招牌为木质结构，因长期遭受日晒雨淋，又缺乏维护，一些招牌的盖板松脱、掉落，内部的木质结构裸露了出来。

周边居民表示，这一问题已经出现了一段时间，但没有见到有人前来维修。“这个情况存在几个月了，平时我们买菜都要从这里经过，招牌万一掉下来，砸到了人，可真是惹出大祸了！”采访中，不少市民忧心忡忡。他们呼吁相关部门尽快到场查明情况，制定维修方案，消除市民“头顶上的隐患”。

本报记者 夏韵



招牌边缘摇摇欲坠
本报记者 夏韵 摄



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/戚黎明