

部分二手车交易平台**主要存在发布虚假车源信息、车辆参数不实、交易合同存在霸王条款等七大问题。**

近年来,私家车更新换代提速,二手车线上交易如火如荼,也催生出众多二手车电商平台,比如优信二手车、瓜子二手车、人人车、好车无忧、车置宝等等,无论是电视、网络,还是户外广告,有关二手车的广告也是铺天盖地。然而与之伴生的则是二手车电商平台乱象丛生,消费者在购买二手车过程中屡屡“踩坑”,每年都引发多起维权案例。

这些陷阱和问题,在优信、瓜子、58同城等多家二手车电商平台上普遍存在。频频被曝问题,用户投诉量剧增,已经成为二手车电商平台发展中一个不容忽视的顽疾。

平台遍布消费陷阱

过去,人们对二手车市场最为明显的印象就是黄牛遍地、鱼龙混杂、秩序混乱、诚信度差,“坑蒙拐骗”等恶意手段盛行。在二手车电商平台兴起,以及国家对二手车市场的逐步规范后,这种现象在某种程度上得到了很大改观。然而,这些电商平台虽然采用了全新的互联网技术与手段,在二手车的交易过程中实现了更新,但是依然遍布了许多消费陷阱。

广州市消委会去年发布的《2019年广州市二手车电商平台服务质量调查报告》显示,二手车电商平台交易存在五大“陷阱”:买家支付

费用后难退款,买家实际支付金额与预计贷款金额不一致、买家购买到问题车、卖家不能按约定时间获得车牌指标以及销售人员诱导签约。四川省保护消费者权益委员会近日发布的线上购买二手车调查报告也显示,部分二手车交易平台主要存在发布虚假车源信息、车辆参数不实、交易合同存在霸王条款等七大问题。

为了获取用户,二手车电商平台在广告宣传上不惜投入重金,多渠道高频次的广告投放、请明星代言、赞助顶级赛事,打出朗朗上口的广告语,这些手段在提升品牌知名度的同时,也陷入了虚假宣传的迷途,与此同时,平台上虚假信息泛滥。

“没有中间商赚差价,卖家多卖钱,买家少花钱”这句广告语,让瓜子二手车被很多消费者熟知,不过瓜子二手车也因在广告宣传中使用的“创办一年、成交量就已遥遥领先”宣传语缺乏事实依据,与实际情况不符,于2018年11月被北京市工商行政管理局海淀分局罚款1250万元。据调查,瓜子成立一年内的成交量远不及北京市旧机动车交易市场有限公司和北京人人车旧机动车经纪有限公司这两大市场同期的二手车成交量,广告语构成了虚假宣传。

这次四川省消保委的调查显示,58同城、二手车之家、人人车等部

分平台线上发布二手车车辆重要信息参数与实车信息参数不符,涉嫌发布虚假车源吸引消费者。实际上,这种现象在二手车平台上并不稀奇。有媒体曾梳理国内法院2016年以来审结的涉二手车电商消费维权案件,发现其中占比最高的起诉事由是“隐瞒实际车况”,也就是车况虚假。在广告宣传和营销中,不少平台宣称有200多项专业检测,确保车辆质量,绝无调表车、事故车、水泡火烧车,但实际车况却大有出入。而重复车源、已售车源的虚假信息更是数不胜数,2017年曾有媒体报道称,在优信二手车180万车源中,真实车源量仅有8万多台,其余的170多万车源数据皆为重复车源、已售车源。

四川省消保委的调查还显示,淘车、人人车、瓜子二手车、二手车之家、58同城等平台存在未准确告知过户费、上牌费等收费项目的现象。各平台及商家存在收取GPS使用费情况,单方面加重了消费者的义务。调查还发现优信二手车只提供线上看车,且消费者需要先交定金才能看到电子版合同条款,对消费者的知情权造成侵害,而且在优信二手车购买车辆,均需要支付1000-3000元不等运费。

同时,四川省消保委的调查还发现,部分二手车平台的合同中有“里程不负责条款”和“车况免责条款”,通过格式条款单方免除了其在二手车交易中对里程、车况、售后服务等事项负有法定责任,排除了消费者的权利,显失公平,属于“霸王条款”。此外还存在对交易违约责任等风险环节约定不全,包括对违约情形、违约金计算方式