

等无明确约定的情况。

在二手车消费贷款抵押的环节中，也有不少消费者“吃药”。上海市消保委近日发文显示，2020年，上海市消保委共受理优信二手车相关投诉40余件，其中消费者集中反映在解除抵押的过程中遇到了各种各样的问题，诸如未事先约定就单方加收手续费、以各种理由拖延推诿办理，甚至有消费者想要解除抵押，联系公司竟打不通电话。

以上诸般，成为近年来二手车平台最显著的消费问题，也让平台的信誉在很多消费者心目中大打折扣，望而却步。

圈内人详解投诉之源

为何二手车平台会有这么多消费陷阱，产生如此多的投诉？《新民周刊》近日采访了一位二手车行业的圈内人士，他向记者分析了部分问题产生的根源所在。

剑鸣（化名）是一位在上海二手车行业浸淫二十余年的经销商，他认为这些消费投诉的产生，客观来说，既有二手车行业的某些特性问题，也有平台方的管理运营问题，还有部分是因为消费者自身的问题。

剑鸣告诉记者，“没有中间商赚差价，卖家多卖钱，买家少花钱”的广告确实吸引人，但实际上平台就是最大的中间商，在某些环节上，



上图：辽宁沈阳淘车二手车体验店。

看上去平台不赚差价，但实际上平台的经营模式，决定了它必然要在买卖环节中有利可图。而这些利，则会通过服务费、手续费等一些名目来实现。

剑鸣介绍，一般消费者在平台上买卖二手车，成交对象更多的是二手车经销商，这些经销商有些是平台旗下的，更多的则是社会上的其他经销商。而买方在成交后，需要向平台支付包括佣金在内的车款，比如二手车经销商通过平台收进一辆车，要支付大约1500元左右的佣金。但实际上，当平台成交量达到一定规模和量级后，平台在买卖过

程中产生的成本会被大幅度压缩，从这些佣金、手续费中可以获得更多利润。

但这种手续费绝不是平台获利的唯一方式，与金融机构合作，甚至自身设立金融公司，为一些价格相对偏高的二手车购买者提供贷款服务，是平台的重要获利方式，占比可达三成以上，可以说是二手车平台的第一大盈利板块。剑鸣介绍，由于金融贷款业务能给平台带来返点，利润空间更大，做得越多返点越多，因此在消费者购车过程当中，业务员会极力推荐金融服务。金融服务本身是没什么问题，但是形式



二手车是一个非标准的产品，每辆车的情况都千差万别，一般都是靠检测师自己的经验来进行鉴定并出具报告，而这中间就会有偏差产生。

