



10日,长春市民苏先生反映,硅谷大街与佳园路交会的广汽本田成邦4S店存在买车捆绑销售保险的问题,捆绑销售保险目前可能是整个汽车行业的潜规则。对此长春市消费者协会秘书长钟萍表示,只有全民监督,才能让汽车消费市场良性运行。

捆绑销售无孔不入 绑架消费何时破局

/ 市民 / 4S店新车与保险捆绑销售

“我是今年刚刚在该店花13万买的本田凌派轿车,当初买车时销售顾问就告诉我一定要在店里购买保险,当时想想心里挺不是滋味的,有种强制消费的感觉,而想想出去自己买保险也挺麻烦,便花了5000多元钱买了”。王先生说。

市民赵女士今年5月份在该店看上一款本田缤智suv,而销售顾问在和赵女士介绍车型时,也表示买车需要在店里购买保险。并且她要贷款买车时,销售顾问还表示她要向4s店交一笔2000元左右的手续费,说是这笔钱是工作人员去为她办理贷款手续时所需要的各种费用。而她当时就质疑,为何该店新车与保险捆绑销售,还有为什么银行贷款需要这么多的手续费,最终考虑到这些她没有购买这款车。

/ 店员 / 捆绑消费是为在后期保养上挣钱

关于是否存在捆绑销售,记者先后以明察和暗访两种方式进行调查。暗访该店一名销售顾问,他表示在他们家无论是贷款购车还是全款购车,都必须在店里购买保险,投保率要百分之百。这名销售顾问还表示他们就是含着保险来卖车。之后他给记者介绍了该店内有4种保险,目前有2种保险按照原价打八五折,还有2种保险按原价打七二折,保险全险价格便宜的为5500元左右,贵的为6000元左右。

而当记者表示该4s店指定保险应该会挣很多提成时,这名销售顾问表示,卖保险挣不了多少钱,千八的不错了!现在4s店卖车都不挣钱,有的车压时间长了,都往里搭钱,而4s店让顾客指定在店里买保险,是为挣售后的钱。正常顾客如果不在店里购买保险的话,一旦出险时,就不会来到4s店维修,而在店里买保险,出险的话都会指定到店里,而他们在维修售后时就会争取保险公司的钱。这也是为啥目前贷款车辆,和全款车辆都是一样打折。此外,这家4S店之前是要交续保押金的,但目前没有了,也不强制顾客第二天必须在店里购买保险。

记者了解到,如在该店贷款购车还需要交纳手续费。以一款售价为132800元的缤智suv车为例,记者首付60%,贷款

40%,贷款金额为53120元,而记者贷款因此还要交纳2125元的手续费。当记者询问这个手续费到底是什么费用时,销售顾问表示,这笔费用为贷款金融服务费,即4S店替买家去银行办理申请贷款相关的审批手续,所产生的服务等费用,费用为贷款额度4个点,这2000元钱已经算少的了,现在在哪贷款购车都有这笔费用,如果顾客自己到外面银行办理贷款,当然可以不交这笔费用,如果想通过4s店办理贷款,则需要交纳这笔费用。

随后记者又问总经理王永青,他称买与不买,都是客户和他们销售人员谈,不存在捆绑销售的事。而得知记者暗访后证实店内人员存在捆绑销售,店内负责售后的谷经理回复,“那没什么可解答的,那有就有了。”

/ 走访 / 2家4s店都存在捆绑销售

记者走访发现,其他一些4s店也存在这种情况。市民陈女士说,她两年前在长春进口起亚4s店购买一辆20多万的suv,也遇到了捆绑销售保险的问题,保险需要在4s店购买。当时由于她不太懂,还交了2000元的续保押金,连第二年的保险都得在该店购买,现在想想,总有一种被忽悠的感觉。

市民吕先生说,上个月他在一汽大众华阳店购买了一辆10多万的轿车,该店全款购车可以出去自主买保险,但是贷款购车就必须在店里买保险,他当时买的全险共花了近7000元钱。除此之外,他贷款买车还交了1000元的手续服务费,对方表示这笔钱为相关人员去办理贷款的费用,如果贷款就必须得交。之后他和朋友聊天,发现现在很多4s店都存在捆绑销售的问题,这已经属于该行业不成文的规则。对此,记者10日对一汽大众华阳4S店和进口起亚4S店进行走访,通过销售顾问介绍,记者发现确实都存在捆绑销售的问题。

/ 律师 / 消费者自主选择权不容侵犯

关于此事,律师董海军说,4s店捆绑销售保险实质上是在销售过程中附加了不合理的销售条件,从而损害消费者的合法权益。《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利,有权根据个人情况

自主选择保险公司,有权自主决定投保的商业险种,车行无权越俎代庖。倘若车行强制要求消费者购买保险,则限制、侵犯消费者的自主选择权。

董海军说,而在《中华人民共和国反不正当竞争法》第十二条中也明确规定,把违背购买者意愿搭售商品或附加其他不合理条件的行为列为不正当竞争行为。保险公司利用顾客买车心切,与车辆捆绑销售保险,则违反了该法律中倡导的公平竞争、自由交易的立法精神。

至于顾客贷款买车需要交手续费是否合理?律师宗丽娜说,这个在法律上还没有明确规定,商家如果购车前就告诉顾客这笔手续费了,就需要看双方怎么协商。如果顾客认为这笔手续费比较高,那么则可以选择不选择。

/ 消协 / 属霸王条款 消费者应勇敢维权

4S店卖车捆绑销售保险一事,对此,长春市消费者协会秘书长钟萍说,这侵犯了消费者的自主选择权,如果4S店内强制要求市民在店内购买保险,就属于霸王条款,市民可通过消费者协会、12315进行投诉。

生活条件好了,越来越多的市民都会购买私家车,方便出行。不过,买车之后出现的纠纷也就随之增多了。根据长春市消费者协会的统计,2015年,长春地区汽车消费纠纷投诉量直线上升,接近800件。而在2016年上半年,长春地区汽车消费纠纷投诉量也近300件。

“汽车消费投诉凸显了四大问题,第一方面,消费前,汽车销售当中存在的这些霸王条款,捆绑销售、不给发合格证等。第二问题是合同纠纷,第三是汽车的质量问题。第四方面就是售后服务上的各方面的一些问题。”长春市消费者协会秘书长钟萍表示,从车身质量、到销售过程,再到汽车售后,这三大环节,成了消费投诉的热点。

“汽车三包法”已经开始实施,钟萍同时希望,消费者在遇到购车纠纷时,能勇敢站出来,勇于投诉,用法律武器来维护自己的权益。只有全民监督,才能让汽车消费市场良性运行。

(记者 吕闯 李艳 实习生 陈口充 报道)

快递小哥悠着点 长春交警即日起整治摩托车、电动车



城市晚报讯 快递电瓶车安全隐患由来已久,针对目前长春电瓶车乱象,长春市交警部门开展交通安全大整治的过程中,其中就针对超标电动车进行严查整治项目。其中快递电瓶车一直为市民所诟病,这些以“快”著称的“快递”,不仅存在安全隐患,还对交通造成了威胁。

快递的“快”都是小哥“拼速度”换来的

市民杨女士是一个网购爱好者,就愿意在网上买东西,也享受收快递带来的快感。说起快递公司,杨女士最喜欢用顺丰快递,“一般头一天下单,第二天就可以收到货,非常快,不用等那么久。”顺丰快递确实是目前快递行业内,收件速度相对很快的物流公司之一了,受到发货方和收件方的一致认可和好评。

但是,令人交口称赞的物流速度,却是快递员“拼速度”拼出来的。家住二道区民丰大街附近的刘亮先生,家楼下就有一个顺丰快递网点,对于经常出入小区的居民来说,对快递的电瓶车却不太欢迎。刘亮说,“他们常常冷不丁地从路口突然穿出来,然后一个急刹车,真吓人一跳啊,我母亲都碰到好几回了。”

汽车司机对快递电瓶车也有意见,他们早就对常常闯红灯、违反交通规则、有时还骑车看手机的电动车驾驶员感到不满。行人们也抱怨说,电动车喇叭噪声大,还经常占道。

校园也是快递电瓶车重灾区

大学生是现在网购的主力军,当然快递业务也非常多,每天往校园里进的快递员也越来越多。在不少大学的校园内,都有快递员骑着电瓶车穿梭的身影,吉林财经大学大三学生小玲告诉记者,“每到下课的时候,校园内人特别多,快递员骑着车七拐八拐的,有时他们躲着学生,有的时候学生躲着他们。”

虽然大部分快递网点都在校园内找到了临时代收点,但是也要将当天的快件送到校园内的小超市、书店等地。据了解,在部分校园还发生过由于快递员骑电动车速度太快,蹭蹭学生事件,快递员还有在校内摆摊,经常乱弃包装箱,影响环境,还有占用消防通道等现象。

交警举案: 快递电动车在路口逆行与出租车相撞

记者从绿园区交警大队获知,就在7月20日,上午10时25分,在绿园区皓月大路与升阳街交会路口,一名快递小哥驾驶电动车,由南向北逆向驶入路口。这时,一辆由东向西行驶的出租车驶入路口与电瓶车相撞。快递员倒地受伤。交警到达现场后,判定这起交通事故是快递员负主要责任,出租车为次要责任。虽然快递员受伤了,还是要赔偿出租车的修车费用。王浩警官说,就是因为快递员为了赶着送快递,一追求快,所以逆向行驶才与出租车相撞的。

快递员纠结: 不快不行,我完不成任务

“我们必须快,否则顾客就会抱怨,查到物流信息之后,他们就会打电话催。”在采访中一名快递小哥向记者吐槽,有的时候,速度的快慢不是他们能决定的,他们也会担心自己的安全,“尤其是在晚上。每天你都感觉自己像在玩命。”他说着骑上车从路上反向开走了。

在二道区一家顺丰快递网点内,一张“管理表”上写着快递员的工号,绩效和工资数,快递员的工资是快递件数决定的。据业内人士透露,顺丰快递员每天7点左右到了站点后,要开始分件。一般快递公司每天两班货,但是顺丰是三班货,工作时间往往要到晚上八九点钟。

快递员争分夺秒送快递,速度快一点就意味着快递员能

多派一些件、多挣点钱,也意味着他能早点回家。

长春交警专项整治摩托车、电动车

按照全市整治道路交通秩序大会战工作方案以及大会战指挥部的部署安排,长春市交警支队决定从8月1日至31日,在全市范围内开展为期1个月的专项整治行人和摩托车、电动车交通违法行为专项行动。

规范摩托车、电动车以及行人通行秩序,是整治道路交通秩序大会战的重要内容,也是整治大会战“五个规范”的目标之一。开展大会战以来,全市机动车停车秩序和行人秩序都有明显好转。但是行人不规范通行,以及摩托车、电动车乱停乱放、违规上路行驶的问题比较突出。特别是行人闯红灯、不走斑马线、斜穿马路、翻越隔离护栏的现象比较突出;摩托车、电动车闯红灯、争道抢行的现象比较突出。根据公安交警部门统计,因行人和摩托车、电动车违法导致的交通事故占比达到53.49%,行人和摩托车、电动车驾乘人员在交通事故中的死亡率高达56.62%。今年1—7月份,市区发生涉及摩托车、电动车、行人交通事故1126起,死亡15人,受伤877人,财产损失121.3万余元。专项整治行人和摩托车、电动车的交通秩序,既是保障交通参与者合法权益的需要,也是确保交通参与者人身安全和公共安全的实际举措。行人守法率要达到95%以上;摩托车守法率,凡是在道路上行驶的摩托车,必须100%保证牌照和驾驶证齐全;摩托车在行驶和驻停时的守法率要达到98%以上;电动车(代步车)守法率要达到95%以上,不允许载人载物;重拳打击超标电动车、残疾人专用车上道营运。

大力整治行人不遵守道路标线、标志、指示灯的违法行为;大力整治摩托车无牌、无证、乱停乱放、不戴头盔、不遵守信号灯、标志标线等违反交通法律、法规的行为;大力整治电动车载人载物、超标使用、不遵守信号灯、标志标线等交通违法行为。

通过开展专项整治行人和摩托车、电动车交通违法行为,8月1日—9日,全市发生涉及摩托车、电动车、行人交通事故45起,同比下降10.0%,环比下降13.5%;死亡1人,去年同期死亡3人,同比下降66.7%,与8月1日之前的9天死亡2人相比,环比下降50%;受伤15人,同比下降25%,环比下降16.7%;财产损失5.65万元,同比下降7.7%,环比下降29.4%。(记者 冯超 李娜 实习记者 安妮 实习生 吴冬玲 报道 盛雪松 摄)