

“249项检测”后仍买到事故车 二手车电商乱象丛生,谁之过?

今年8月中旬,第三方数据机构艾媒咨询发布的《2018上半年中国二手车电商平台监测报告》显示,2017年头两个月国内二手车市场交易量为171.15万辆,2018年同期达到198.24万辆,同比增长15.8%,预期2018年国内二手车交易量将持续放大。

在二手车电商平台中,上述报告显示,二手车电商产业发展迅猛,人人车以46.7%的市场份额占比位列C2C二手车电商行业第一,领先于瓜子二手车的38.9%。

多渠道高频次的广告投放、明星代言的光环效应、朗朗上口的广告语,都使人人车、瓜子等二手车电商平台人尽皆知。然而,记者梳理发现,这些电商平台却时常曝出销售故障车、数据造假、宣传语与实际操作不符等新闻,使得二手车电商新模式乱象频出。

平台显示“无泡水事故” 却被专业机构鉴定为泡水车

2018年5月,在客服人员陪同下,河北买家周先生通过人人车平台花费11.45万元购买了一辆轿车,并支付平台销售人员4580元服务费。宣称“249项专业检测”的人人车平台对这辆车的检测合格证显示“无泡水事故”。

回到住地后,周先生将车开到4S店复检,却被告知这辆车的前挡风玻璃可能更换过,前面双气囊也可能爆过。随后,周先生又去当地“人人车”售后进一步检查,也被告知可能存在车辆泡水等情况。

感觉不妙的周先生委托河北车通机动车鉴定评估有限公司对该车进行事故车及水泡车鉴定,得到的《汽车鉴定评估报告书》载明,此车发生过碰撞及有修复痕迹;水淹高度在车身地板以上,驾驶室内进水,水淹高度在驾驶室内座椅垫面以上,仪表台以下,属于水淹二级高度。

近年兴起的互联网二手车平台,被视为对不规范的以车贩子为主的二手车市场给予重创。然而,互联网二手车平台也出现诸多不规范的现象。有媒体梳理国内法院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”。

今年7月,某媒体汽车版块编辑以出售二手车为名,亲身体验了几大二手车电商平台的服务,随后刊文指出客服人员和评估师专业水平参差不齐,使得在平台出售的二手车实际情况打了问号,甚至为了争夺资源和赚取费用,刊登发布虚假车源信息。

面对检测,二手车电商平台和评估师的态度并不一样。平台的目的是通过检测把事故车排除出去,在收取一定费用的同时,树立平台的可信度;一部分检测评估师则为了通过成功交易拿到提成,往往自动降低了检测标准,最终导致事故车不断流向消费者。

服务费用收取广为诟病

“没有中间商赚差价,卖家多卖钱,买家少花钱。”瓜子二手车的广告语令人耳熟能详。但该广告语却也让人疑惑:不赚差价平台如何赚钱?

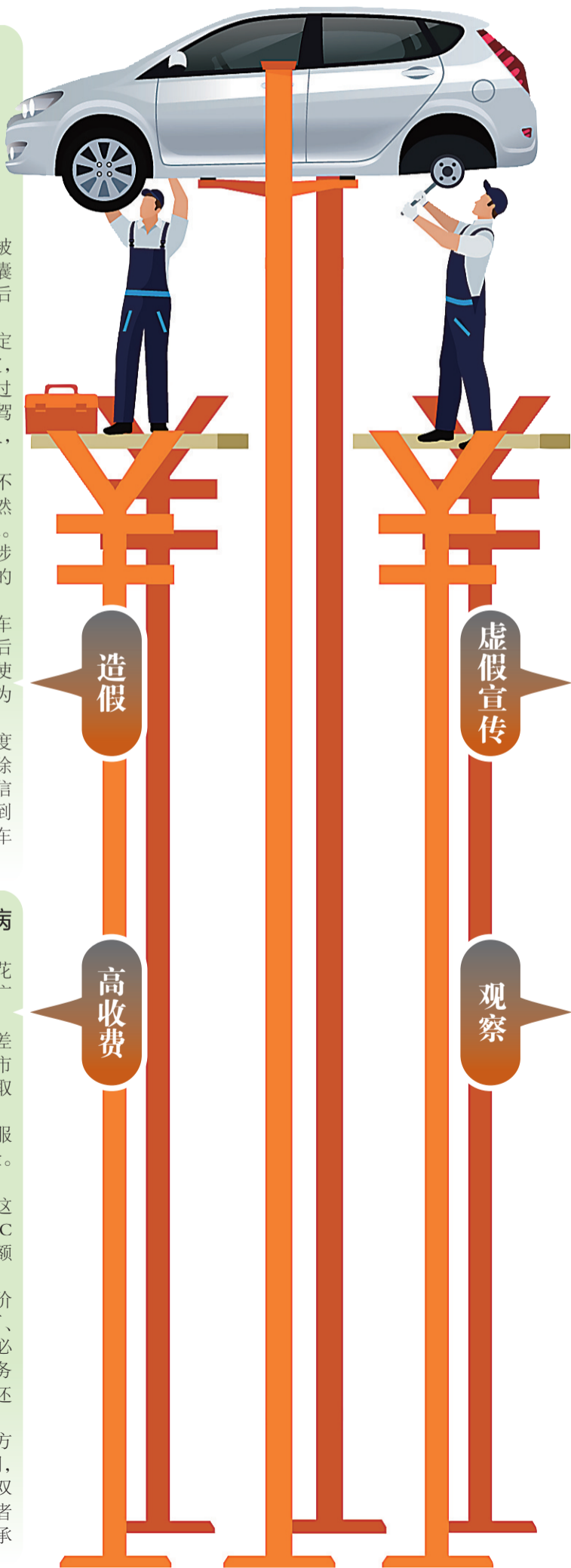
事实上,传统二手车市场盈利靠的就是赚差价,而二手车电商关注的是汽车金融、保险等后市场服务。而在现阶段,二手车电商还需要靠收取交易服务费来维持生计。

以瓜子二手车为例,该平台收取车价4%的服务费,买家可享受受到相关质保和过户前的复检。平台也规定了服务费的最低消费。

近日,有媒体质疑瓜子二手车“保卖”服务,这种号称为了优化客户体验,可以集中看车的C2C模式,其实是平台从个人手中收车销售,赚取高额服务费,同时还有中间商在平台上买卖车辆。

上述报道称,瓜子网“保卖”车要收卖家车价2%服务费,收买家4%服务费,过户费700元上下,GPS安装费约1000元;“保卖”车上架7天内成交必须通过瓜子网办贷款,还要收车款2%的贷款服务费,贷款3年还要收相当于车款3%的金融返利,还没算强制性购买保险,这加起来至少10%的利润。

有律师分析,在这种“保卖”行为中,买卖双方并非直接面议价格,而是分别与瓜子网签订合同,且看不到对方的合同,中间不透明;瓜子网收取双方多种费用并从中盈利,这些费用有些是消费者不能自主选择的。因此,瓜子在广告中的具体承诺与实际履行情况发生背离。



刷单拆单问题严重

2017年11月,因认为瓜子二手车在各大网络平台广告中宣传其“遥遥领先”“全国领先”“每天超过百万人浏览”等用语不实,对交易者产生误导,此举为不正当竞争行为,人人车将瓜子二手车告上法庭,要求瓜子二手车立即停止不正当竞争行为、赔礼道歉并赔偿经济损失1亿元。

业内人士认为,瓜子二手车之所以宣称“遥遥领先”“全国领先”“每天超过百万人浏览”,目的正是显示市场份额大和成交数据多,借此吸引投资人。

有媒体报道,为了做大成交额,一些二手车电商平台甚至恶意刷单、数据造假。有知情者爆料,安徽合肥市场上二手车电商刷单情况严重,经销商近期根本没有成交量,却不断收到来自人人车平台发送的成功向人人车支付居间服务费用几百元不等,以及邀请对刚刚陪同看车的某某销售的服务进行评价的各种短信消息。

这名知情者表示,上述现象说明平台刷单、拆单问题严重。这些行为均为平台销售人员所为,或将车辆信息更改为交易成功、待看车状态,或者找两个手机号作为买家和卖家捏造数据单。

之所以要刷单、拆单、做大交易量,是因为这对平台销售人员、城市主管人员以及平台总部都有好处,销售人员借此挣得提成,平台可以借此快速提升交易规模,得到投资人以获取新的融资,几方心知肚明,平台甚至鼓励这种行为。

新生事物急需部门监管

二手车电商出现种种乱象,根源在于作为新生事物还没有一个有序、健康的互联网二手车交易市场,急需加强行业自律和相关部门监管。

目前,对于二手车电商平台的资格认证、质量监控、事后追责等细化制度尚未完全建立,业内呼吁针对二手车市场具有小、散、乱的特点,尽快建立和完善相应监管制度,探索建立可查可控的诚信交易体系。

有专家建议,要借助信息技术增加透明度,既要健全二手车交易制度,建立一个全国统一的二手车质量追溯体系,强化对二手车质量的监控,相关信息向消费者公开,避免消费者与电商平台之间的信息不对称;又要加大监管部门对企业广告打擦边球的行为的处罚,督促企业对消费者履行信息披露义务,全面尊重消费者的知情权、选择权、公平交易权、安全保障权,维护消费者权益。

(据法制日报、新华社)

20人遇难! 哈尔滨一酒店发生火灾 酒店负责人被刑拘;该酒店曾在两月内4次消防抽查不合格



▲这是8月25日拍摄的酒店发生火灾的客房楼体



▲8月25日,消防队员在哈尔滨北龙温泉休闲酒店进行抢险搜救工作

8月25日凌晨,哈尔滨市松北区太阳岛景区北龙温泉休闲酒店发生火灾事故,已造成20人死亡23人受伤。记者获悉,火灾系2楼厨房起火引发,初步确定过火面积约400平米。火灾发生后,哈尔滨市公安局迅速立案,依法开展侦查工作,控制相关负责人。目前,事发酒店法定代表人张某平因涉嫌消防责任事故罪被刑事拘留,侦查工作正在进行中。

又发现一名遇难者 搜救工作结束

哈尔滨市政府26日召开第二场新闻发布会,通报火灾事故最新情况。通报称,经过反复深入细致排查,松北区北龙温泉休闲酒店24日晚共入住115位客人。截至25日晚,已取得联系有95人,19人死亡。

截至26日14时,在以往现场清理的基础上,在大型挖掘机不能进入现场的情况下,抽干积水后,救援人员对3米多厚的坍塌部分进行彻底清理,最终在坍塌部分最底部又发现一名遇难者,至今火灾事故共导致20人死亡。

截至目前,已有9位遇难者的家属到哈并确认遇难者身份。搜救工作已全部结束。

事故调查工作 已全面启动

通报还表示,事故发生当天,国家应急管理部迅速抽调10人组成工作组到哈指导火灾救援及事故调查工作。目前,事故调查工作已全面启动,国家应急管理部调集全国最有经验的专家,会同省内专家和技术骨干组成40余人的专家组,对火因开展技术调查。市政府将全力配合做好事故调查工作,此次事件无论涉及什么人、哪个部门,都要依法依规对有关责任人予以严肃处理,绝不姑息。

本次火灾事故涉案嫌疑人张某平,为哈尔滨市南岗区居民,今年46岁,哈尔滨北龙温泉休闲酒店有限公司法定代表人,该人已于8月25日因涉嫌消防责任事故罪被依法刑事拘留,另有该酒店两名管理人员正在接受调查。

据黑龙江省公安消防总队消息,火灾系酒店2楼厨房起火引发。

4次消防抽检不合格 为何仍在营业?

企业工商信息显示,事发酒店成立于2015年4月15日,注册资本为3000万元,经营范围包括餐饮服务、旅馆经营、室内娱乐场所经营、会议服务、洗浴服务等。

多名曾入住该酒店的游客表示,楼道好似迷宫,且堆有木头、塑料管、胶垫等易燃物品。据当地媒体去年8月报道,北龙温泉景区接待大厅消防栓门被木质雕塑遮挡,门框上“安全出口”指示灯不亮;更衣室内未设“安全出口”指示灯,也未看到灭火器;温泉区通往客房的两处台阶上贴有“安全出口”字样,但指向的大门却被封住。

此外,记者从黑龙江省公安消防总队网站查询到,从2017年12月到2018年4月,当地对哈尔滨北龙温泉休闲酒店有限公司共进行6次消防监督检查。

结果显示,两个月内4次抽查均为不合格,时间分别为2017年12月21日、2018年1月10日、2018年1月25日、2018年2月23日。

根据《中华人民共和国消防法》第五十八条规定,公众聚集场所未经消防安全检查或者检查不合格擅自投入使用、营业的,责令停止施工、停止使用或者停产停业,并处三万元以上三十万元以下罚款。

酒店为何 能盖在风景名胜核心区区内?

失火的北龙温泉休闲酒店位于太阳岛风景区内太阳岛街18号。记者在查阅《哈尔滨市太阳岛风景区管理条例》时发现,当中明确规定不得在风景名胜核心区建设宾馆、度假村。

根据2006年4月6日哈尔滨市第十二届人民代表大会常务委员会第二十二次会议通过,2006年6月9日黑龙江省第十二届人民代表大会常务委员会第二十二次会议批准8月1日起施行的《哈尔滨市太阳岛风景区管理条例》第十条第二款、第三款规定:风景名胜核心区区内不得建设宾馆、度假村、招待所、休养(疗养)机构以及居民住宅。对已建成的不符合本条一、二款规定的建筑物和设施,应当在市人民政府规定的期限内拆除或者迁移,并依法给予补偿。

大火封门 消防员砸窗救人

8月24日晚,北京游客张玉珍和妹妹入住北龙温泉休闲酒店三楼,于25日凌晨4时许被呛醒。“妹妹说冒烟了,就把门开了个缝,没想到火‘呼’地一下进来,就赶紧把门关上了。”她回忆,火太大,门完全被封,根本出不去,二人都被困在屋里。

“着火!”这时,张玉珍听到有人呼救,消防人员也已架着梯子来到现场。她从窗户钻了出来,但妹妹因为体型偏胖,两名消防员又砸窗去救她。昨日下午,在医院病床上的张玉珍说,自己没有烧伤,就是感到害怕。“当时嘴是干的,吐出来的都是黑痰,呛得慌,浑身没劲,晕头转向,现在好多了。没想到刚住到酒店就出事了,如今还不知道妹妹是什么情况,有点担心。本来我们订了25日下午6点多到北京的车票,因为火灾走不了,家里也很着急”。

另一名旅客高先生表示,当时大多数人都睡梦中,事发后“还有人喊了两声救命,穿着衣服跳楼”。他说,报警越早损失越小,大家的生存几率都高,自己第一时间拨打了110及消防电话。

“有的人是没有来得及穿外衣就跳出来的,还有不少住客还在睡觉,我先打了110,又给旅游团负责人打电话。”72岁的酒店住客高仁文说,不少住客是从外地来旅游的,报警后他们本次旅行团的负责人就开始在楼下街边边劝人。

“现场的烟非常呛人,这次多亏消防了!”一位被救酒店住客告诉记者,住客中有相当一部分人是老年人,消防队员或是使用云梯接,或是在楼道里戴着面具搜救,及时救助了不少被毒气呛到的住客,听说有的消防队员为救人还被烫伤和呛伤。

(据新京报、法制日报)