

## 金台视线

## 规范市场，让二手车交易更放心

本报记者 赵兵

随着我国汽车交易规模不断扩大，二手车交易在汽车交易中所占比例越来越高。据中国汽车流通协会公布的统计数据，2023年，我国二手车累计交易量1841.33万辆，同比增长14.88%，累计交易金额达11795.32亿元。

然而，二手车市场繁荣发展的同时，也暴露出一些问题，比如隐瞒车辆状况、夸大宣传、报价随意、交易不规范等，扰乱了二手车交易市场秩序，也侵害了消费者的合法权益。

## 二手车交易中车辆质量难保证

前不久，安徽芜湖市的宋先生在人民网“人民投诉”平台留言反映，2023年11月，他花4.3万元购买了一辆二手车，提车后发现这是一辆事故车，而商家却隐瞒了车辆状况。

“买车时，商家告知这辆车是原版原漆，仅有几处小碰小擦。但我后来发现，这辆车在2020年有过一次较大事故，维修更换项目达20项。”宋先生说，“在交车时，我还发现车辆存在引擎盖板凹陷、右前翼子板骨架变形、水箱框架开裂等多处问题。但商家反复强调这些都是小问题，不影响车辆使用，不愿意承担更换维修费用。”

在二手车交易中，不少消费者都遇到过类似情况。“根据消费者权益保护法，二手车商应当对其所售卖汽车的来源是否合法、行驶里程、维修记录、交易记录、车辆存在等问题等重要信息在出售前全面核查检测，并将检测结果以书面或者其他可以确认的方式告知消费者。”北京元栋律师事务所律师吕恩相说，“如果明知该车是事故车而故意隐瞒事实，诱导消费者购买，则可能构成欺诈，根据消费者权益保护法的相关规定，消费者有权要求退一赔三。”

在二手车交易中，调整里程表也是消费者反映比较集中的问题之一。山东日照市的李先生在网上订了一辆二手汽车，通过电话与商家确认“实表9万多公里，无事故、无火烧、无水泡”，并保证可以写入合同。但当李先生去现场办理手续时，发现实际里程表显示仅有5万多公里。“这是一辆2010年的汽车，已经过户3次，里程仅有5万多公里，这可能吗？”李先生对此表示怀疑。

据了解，由于汽车使用年限和里程数直接影响二手车价格，部分商家为了吸引顾客而调整里程表。“在市场上，使用5年以内且行驶里程在5万公里以下的车，是比较受欢迎的。而对于一些过户多次、年限长的车，一些商家就会在里程表上打主意，把行驶里程数大幅度下调，以吸引顾客。”一名业内人士说。

此外，由于消费者缺乏专业鉴别能力，一些泡水车、故障车也可能被车商当作状况良好的车辆售卖给他们。“有的二手车商家对车辆外观、内饰等一些显而易见的状况描述十分详细，对车辆发动机、变速箱等重要部件的情况却说明不多，提供的检测报告也不一定靠谱。”山西太原市的张先生说。

还有消费者反映，部分二手车存在空调制冷不好、车内异响等问题，但一时难以发现，车辆开一段时间后发现了问题，此时再去和车商交涉，往往已十分困难。“本来购买二手车是因为有较高的性价比，可买到事故车就会很麻烦，这也是很多人觉得二手车市

场‘水很深’的原因之一。”江西九江市的李霞说。

## 二手车市场交易制度还有待完善

两年前，甘肃兰州市的马先生贷款购买了一辆二手车，当时交纳了相关手续费。在贷款还清后，又交纳了500元手续费，但是商家一直没有出具银行贷款结清证明和过户委托书。“我联系商家，对方还要我交2200元手续费，且不说明这是什么费用。”马先生说。

在二手车交易中，马先生所遇到的情况并非个例。除了车辆本身的问题，名目繁多的手续费、押金、保险费用、车辆尾款等，经常会成为买卖双方争议的焦点。

“这些问题反映我国二手车市场交易制度还不完善。一方面，信息不对称，消费者在面向二手车商时处于相对弱势，对车辆情况不太了解，对买卖流程也知之不多，一些不良商家趁机设置各种环节，让消费者多花钱。”中山大学商学院副院长郑晓莹说，“另一方面，消费者维权成本较高，而商家违法违规成本较低，因此一些商家敢于冒险。”

二手车交易网络平台因车源丰富、方便快捷、不受空间距离限制等特点，受到消费者欢迎，但问题也随之而来。

“我在视频平台看到一辆二手车，当时付下了2000元定金留车。可他们居然一车多卖。”据人民网“人民投诉”网友张先生反映，他在交纳定金后，车商回复说该车辆已被售出，承诺两天内会补发同款车辆。可承诺到期后，商家迟迟不发货。张先生想要退还定金，商家却多次以各种理由拖延，后来干脆就联系不上了。

对此，中国汽车流通协会会长助理罗磊表示，消费者在购买二手车时，实地验车十分必要。“网上卖车大部分是可靠的，但是不排除个别车商故意隐瞒车辆状况，或者售卖的是虚假车源。消费者切不可只是在网上看一看视频介绍或者图片，就贸然付下定金，一定要实地验车。”罗磊说。

多地消费者保护组织发布的二手车调查报告显示，交易合同中存在“霸王条款”也是反映比较集中的问题之一。

在二手车交易合同中，“里程不负责条款”“质量免责条款”等比较常见。有的商家提供的《二手车销售协议》约定：“签字当日，与车辆相关的一切法律风险，皆由乙方（买方）承担。”但实际情况却是车辆尚未实际交付，该车辆并不在消费者手中，若此时就由消费者承担风险，显失公平。

更有甚者，商家在合同中约定：“免除所有情况下经营者质量保证、车辆型号、配置真实性等方面的责任。”吕恩相认为，二手车商通过格式条款单方免除其在里程、车况、售后服务等事项中的法定责任，侵犯了消费者的权利，属于“霸王条款”。

“另外，若合同重要信息约定不明，还容易产生纠纷。比如有的合同未约定影响价格、性能等的相应配置，部分合同对违约责任、违约责任承担、违约金计算方式等无明确约定，这些都不利于保护消费者权益。”吕恩相说。

业内人士表示，一些二手车商为了规避责任，会以中介身份进行交易和签署合同。如果二手车是客户寄卖，这种情况下车商是中介身份，其法律责任相对有限。但有的车

辆其实是车商收购后销售的，为了规避法律责任，也以中介身份签订合同，这就侵害了消费者的合法权益，需要消费者对合同进行仔细审查。

## 多方共同努力，营造良好市场环境

随着人们消费理念的变化，二手车因其性价比较高，成为许多人购买第一辆车的选择。二手车交易市场有着广阔的前景。让消费者放心购车，让二手车商可持续经营，需要多方共同努力，营造良好的市场环境。

二手车的质量如何保证？“实际上，最近几年二手车市场规范了很多，一方面源于消费者维权意识增强，另一方面是第三方检测机构的兴起，让二手车检测越来越规范。”罗磊说，当下有一些第三方平台通过与保险公司的数据对接，可以提供二手车车辆历史报告，包括出险情况、损失金额、维修部位等信息，让消费者一目了然。

但目前有些维修记录，保险公司也并非全部掌握。“有些车辆发生交通事故后，未向保险公司理赔或没在规范的4S店修理，事故信息就无法体现。别说消费者，连经营者都无处可查。”罗磊说。

因此，专业的检测评估就显得十分重要。实际上，二手车商在收购车辆出售前，普遍会聘请专业评估师对车辆的状况进行全面评估。但有的时候，因评估标准不统一、评估师水平参差不齐，导致评估结果差别很大。

“二手车是非标准化产品，不同二手车的情况千差万别。”一位业内人士表示，有的资深评估师根据经验检查，会特别注意一些重点部件，而有的评估师却只按照技术要求

## 链接

## 购买二手车注意事项：

- 坚持“货比三家”
- 仔细阅读车辆检测报告
- 进行实地验车
- 审慎签订购车合同
- 查看随车文件是否齐全



版式设计：沈亦伶

## 反馈

辽宁沈阳市——

## 修缮绿化隔离带治理“停车托”乱象

本报记者 胡婧怡

4月1日，本报“读者来信”版刊登报道《行人横穿隔离带影响行车安全》，反映辽宁沈阳市沈河区五爱街与文化路交叉口隔离带被破坏，部分行人通过破损隔离带横穿马路且有“停车托”肆意揽客影响交通安全的问题。

来信见报后，沈阳市委、市政府高度重视，责成当地城市管理部门、属地区政府等第一时间着手调查处理。经查，五爱街文化路以南马路中间设置的绿化隔离带，因部分行人不遵守交通规则横穿马路，以及“停车托”人员进行停车引导长期踩踏，而造成一定破坏。

沈阳市城市管理综合行政执法局第一时间组织人员到现场进行处理，立即修复了破损的绿化隔离带（见下图），加大了对沿线的巡查力度，并对试图穿行绿化隔离带的行人进行劝离，保障周边绿化环境的完整。沈河区五里河街道党工委整合街道的执法队伍，加强对五爱街沿线巡查频次，对发现的“停车托”人员及时劝离，并对就医车辆做好引导，打造良好停车秩序，切实维护良好交通环境。



## 身边事

## 违规捕鱼破坏生态

近日，湖南桃江县桃花江水域水温上升，正是鲤鱼、草鱼、鲢鱼、鲫鱼等鱼类产卵期。然而，一些村民在附近水域密密麻麻布下数十道地笼、丝网（见下图），捕捉正在排卵的“板籽鱼”，给水域资源和生态环境造成破坏。

希望当地执法部门高度重视这一问题，加强法律法规宣传教育，严厉打击“电打鱼”、地笼丝网捕鱼等违法违规行为，保护渔业资源和生态环境。

湖南桃江县 良言



## 建议

## 让乡村露营更文明

每逢周末节假日，许多城市家庭都会到乡村郊外搭帐篷，现场制作烧烤食品，享受美好田园生活。乡村露营给人们带来了新鲜体验，丰富假日生活，助力乡村振兴，但也造成一些问题。比如有的游客露天烧烤，烟雾漫天；有的车辆乱停乱放；有的车主乱扔垃圾。这些行为不仅破坏乡村环境，也影响周边村民的正常生活。

为了解决这些问题，一方面要健全完善乡村露营软硬件设施，突出精准化、精细化管理，保障露营安全舒适；另一方面也要加强对游客的宣传教育，呼吁文明旅游，避免破坏周边环境。

河南郑州市 王武岗

## 百姓关注

## 警惕微短剧付费“陷阱”

本报记者 史一棋

近段时间，微短剧凭借时长短、节奏快、剧情紧凑吸引了许多观众。然而，不少微短剧需要充值会员或付费购买才能观看全部内容。有读者反映自己为看微短剧莫名其妙就付了费，特别是一些老年人因为不熟悉电子支付，不知不觉就支付了高额费用。

上海静安区的陈女士退休在家，常常拿着手机看微短剧。“前几集都免费，看到第十集时，屏幕上跳出了要求充值的提示。”陈女士以为花9.9元就能解锁全部，没想到看完3集后，被提示余额不足，要求继续充值。陈女士追的这部短剧总共80集，跌宕起伏的剧情促使她一再充值，一开始是充“金币”，后来直接开会员。“看完一部剧，前前后后花了200多元。”陈女士说，她追了不少微

短剧，花了不少钱。

为了吸引观众付费，一些微短剧商家可谓套路满满。商家先在视频平台打广告，吸引观众跳转到小程序。一开始可以免费追剧，到了一定集数后就需要付费观看。而观众也并非直接充值现金，而是需要转换成商家自行拟定的“金币”“金豆”“看点”等虚拟货币单位。这些虚拟货币单位能看多少剧集，完全由商家说了算，不但费用高昂，兑换规则还会被随意更改。

为了诱导观众付费，商家提供月度、季度以及年度会员等多种充值模式，号称“时间越长越便宜”。但观众充值会员后，经常遇到剧集变短、无法观看、二次付费等问题。即便成为年度会员，也只能观看这一部微短剧，别的新剧还是不能看。

此外，有的商家还会默默“帮”观众自动续费。例如第一次充值时，界面默认勾选“开启自动解锁下一集”的选项。因为字号太小且位置不显眼，有的观众根本没有注意，在不知情的状况下被连续扣费。

今年1月，中国消费者协会发布2023年第四季度消费维权舆情热点，其中就有短视频平台微短剧诱导付费。中国人民大学法学院教授刘俊海表示，以低价噱头吸引用户，而实际观看成本达到数十元乃至上百元，涉嫌虚假宣传；在充值界面没有清楚详细的使用规则、用户须知、会员协议等，甚至默认自动续费，侵害了消费者知情权和自由选择权。

“有关部门应该加强监管，出台审核的细则、标准，以及信用监管制度，把不良商家

和相关责任主体纳入‘黑名单’。”北京市互联网金融行业协会会长许泽玮建议，微短剧作为一种新兴文化产品，也应该强调行业自律，头部企业可以联合制定行业标准，进而形成行业规范，最终促进整个行业健康有序发展。

为了净化行业生态，国家广播电视总局2023年11月宣布启动网络微短剧专项整治工作，加快制定《网络微短剧创作生产与内容审核细则》，研究推动网络微短剧APP和小程序纳入日常机构管理等。多个短视频平台也相继出台措施，打击违规低质微短剧。

除了信用监管和行业自律，还要重视消费者权益的保护。不少微短剧制作方被投诉后往往直接下架视频，消费者找不到退费，维权困难。“如果平台方不能提供平台内经营者的具体名称和有效联系方式，发生争议时，平台要承担先行赔偿责任。”刘俊海说。

与此同时，微短剧在内容生产质量和商业模式的成熟度上仍有提升空间。“加强治理不是限制微短剧的发展，而是为了追求长足进步。”许泽玮建议，制作方需要在追求效率的同时，在内容建设上下功夫，更加注重剧情的丰富性和深度，在文化传播、思想价值层面创作出更高水平的作品。

## 征集

人民日报“读者来信”版和人民网“领导留言板”联合开展“问计养老”征集活动，请读者提供线索，提出意见建议。

邮箱：rmbdzlx@126.com  
传真：(010)65368495

