■《“瓜子泡水车”直卖网?》后续

问题车说成“没问题”,还要“吞”下服务费

被“套路”的购车者 维权谁来保障

维权热线
66111111

8月30日,本报报道了一位市民在“瓜子二手车”平台花3万元买了一辆瑕疵车的经历。最近几天,又有一些购车者向记者反映,他们通过“瓜子二手车”购车的遭遇。

“因为相信‘没有中间商赚差价’的‘瓜子二手车’,我去了他们店,结果车子没买成,还倒赔了4000元服务费。”宁波奉化的丁先生向记者反映,车子过户前不能试驾,在销售员催促下签订合同后才发现,车子变速箱、发动机支架脚拆卸过。有的市民则通过“瓜子二手车”旗下的“车速拍”购买车,过户时发现“只过户一次”的车子,实际已经过户两次了。

□记者 陈善君 文/摄

▲宁波瓜子二手车店的门面。

◀“车速拍”上写着过户次数是一次,实际已过户两次。

案例一

网上看中车 去店里销售说卖完了

今年7月份,宁波奉化的丁先生想买一辆二手车,想到“瓜子二手车”品牌名气比较大,宣传说“没有中间商赚差价”,于是便通过网上查看“瓜子二手车”网站信息。

7月20日,丁先生来到了海曙区中山西路与机场路交叉口的“瓜子二手车”实体店看车。可是销售员告诉他,他看中的斯柯达明锐车已经卖完了。随后,销售员帮丁先生推荐了店里的一辆手动挡朗逸二手车,价格为54600元。

“我看了一下车子,上去坐了一下,因为规定不能试驾,所以也看不出什么问题。”丁先生说,当时“瓜子二手车”的销售主管也过来劝他:“买二手车就是看缘分,买好的车子不能犹豫,没准看着看着就被别人订走了。”

“我当时心想,这么大的品牌公司应该是可靠的。”7月20日下午,丁先生支付5000元给“瓜子二手车”公司。销售员告诉他,7月24日就办理过户,到时候把全款付清,车就是他的了。

车没买成 还倒赔了4000元服务费

“因为付定金的时候比较仓促,我没细看,两分钟就签好字了。”回到家后,丁先生仔细查看了合同,这才知道合同中有对车况的表述:后防撞梁严重变形更换,气门盖垫渗油,变速箱拆卸4S店有记录,发动机支架脚螺丝拆卸痕迹明显等。

“当时销售没有跟我说汽车有这些问题。”7月24日,丁先生叫叔叔一起来到“瓜子二手车”店里,销售员告诉他54600元是裸车价,上次交的5000元钱是中介服务费,再加上保险费3000元,这辆车总价约64000元。

这个价格,这样的车,丁先生和他的叔叔都认为不值得购买。于是当天要求“瓜子二手车”公司解除合同,退还5000元钱。销售员表示,这5000元是服务费,双方签订的电子合同中有约定,购车方违约服务费不能退。

双方协商之下,最后“瓜子二手车”只同意退1000元。丁先生车子没有买成,白白损失了4000元钱。

“销售事先不说清楚,等我发现问题已经晚了,收的是服务费,可是车子没有交易成功,服务也没有完成,也要交服务费吗?”丁先生无可奈何地说。

案例二

过户信息不符 顾客要不回服务费

除了丁先生,还有不少客户向记者反映他们在“瓜子二手车”上遭遇的购车经历。

张先生是温州人,今年3月份,他通过“瓜子二手车”旗下的“车速拍”APP,以3万多元价格拍了一辆马自达3。

张先生把当时网上的车辆信息发给记者看,这辆马自达3的过户次数为一次。“因为过户才一次,我就放心购买了。”因为自己当时在温州,于是叫销售员看好车,并代办签订合同。并且将1899元中介服务费,通过微信转账给了销售员。

过了几天到了车子过户的日子,张先生从温州赶到宁波的车辆过户办理点。结果在办理过户的过程中,张先生从车管所给出的一份车辆信息单中看到,这辆车并不是只过户一次,之前已经过户两次了。

“因为过户次数与‘车速拍’上不符,我当场提出退车。”张先生立即找销售员,销售员表示可以退服务费,但要向公司提交报告。“我从今年3月份一直催到现在,销售总是说:已向领导提交;应该还在审核;我再催一下。结果到了现在,1899元服务费一直没有退还。”

瓜子二手车

服务费是公司收取和规定的

9月3日,记者来到宁波“瓜子二手车”店了解相关情况。

对于丁先生车子没有买成,还倒赔了4000元服务费的问题,负责这笔业务的一名张姓销售员表示,她与客户沟通过了,服务费确实是公司规定的,这就好像去买房,交了定金,如果是公司原因,那就应该全额退定金,但如果是个人原因,那就个人承担责任。丁先生不喜欢那辆车后,她表示可以帮他介绍其他车子,但是丁先生不要,所以,顾客车辆交易没有成功。

张销售表示,知道交易没有成功,是不应该收这笔钱,但这里有顾客自己的问题。她还表示,“瓜子二手车”是大公司,收费和所有规定都是公司定的。

记者问道,为什么没有事先告诉丁先生,车子变速箱、发动机支架脚都拆卸过。对此销售员反问:“你懂不懂车?拆卸过不等于大修过,是老旧了进行更换。”

“车速拍”在宁波没有负责人

对于张先生的问题,记者电话联系上负责这笔业务的徐姓销售员,他说:“我们做销售的,只是替公司卖车,为什么过户次数与实际不符,要问公司评估师了,车辆信息都是他们报的。”

这名徐姓销售员表示,他把相关信息向公司报告了,至于给不给退,什么时候退都是公司的事,这钱也是公司收的。并且,他说自己已经从“瓜子二手车”离职,后面的事要找公司,他无能为力。

昨天,记者来到宁波“瓜子二手车”店,一名销售员告诉记者,“车速拍”和他们是一个集团下面两个不同的部门,“车速拍”不是他们店负责的,并且他们都是线上活动,在店里没有办公的。记者询问“车速拍”相关负责人电话,销售员表示无法提供,可向总部400客服电话反映,说完就回避了记者。

对于相关问题,本报将进一步关注。