

# 买二手车别忘了查“病历”

## 避免消费纠纷,既要交易平台讲诚信,也要买家擦亮眼睛

本报记者 徐海军



“成交迅速”“买卖有保障”“没有中间商赚差价”……冲着这些着实让人心动的卖点,找一家二手车交易平台,选一辆款式中意、价格满意的二手车,上路跑了两圈,没发现什么毛病,是不是就可以付钱提车了? 打住!

要买到称心如意的二手车,款式很重要,价格很重要,车辆信息同样很重要。

“在二手车交易中,目前比较突出的问题就是信息不对称。一辆车的保险是否到期、是二手车还是三手车甚至是N手车、是否出过事故、车辆

有无难以修复的缺陷……交易平台比买家清楚,但未必会把情况详尽、如实地告知买家。”近日,在接受记者采访时,区市场监管局一名工作人员告诉记者,要解决信息不对称问题,进而避免二手车交易纠纷,不仅需要交易平台讲诚信,也要买家擦亮眼睛。

### 开了不到一个小时 二手车趴窝了

去年下半年,一名外地消费者,在吴江某二手车交易平台买了一辆车。

选车、试驾、付钱、提车……消费者迅速买到了自己中意的车子。因为家在外地,该消费者在买车后,随即驾车离开了吴江。

从华东商业城出发,该消费者开了不到一个小时,来到一处高速公路

服务区。此时,尴尬的事情发生——车子趴窝。

随后,该消费者联系二手车交易平台,要求修车。然而,车子的问题并不简单。二手车交易平台从接到修车要求,到派人到高速公路服务区修好车子,几乎用了近一个星期的时间。在这期间,该消费者只能住在高

速公路服务区。

车子修好时,该消费者的耐心以及对二手车交易平台的信任也耗费殆尽,于是他提出了退车的要求。

“后来,经我们调解,二手车交易平台将购车费用退还给了消费者。”区市场监管局一名工作人员说,车子开出交易平台不到一个小时就彻底趴窝,换谁也不敢再开这辆车了。

### 维护自身合法权益 买家要擦亮眼睛

“出现纠纷后,能够协商解决的,我们都会积极调解,努力帮消费者挽回损失,但如果平台与买家之间分歧太大,那也只能走打官司这条路了。”上述工作人员说,市民选购二手车,为的是物美价廉,要避免实惠的买卖变成糟心的纠纷,不仅需要二手车交易平台强化自律,在交易中讲

求诚信,在服务中讲求优质高效;买家也要擦亮眼睛,既注重车辆的款式、价格,也尽量全面、详细地获取车辆信息。 首先,在购买二手车时,消费者应该走正规渠道,选择品牌好、口碑好的二手车交易平台;其次,在与交易平台签订合同时,不仅要仔细阅读

合同文本,还应在合同中列明车辆具体信息,并确保合同中的车辆信息与车辆真实信息一致;最后,一旦发现车辆有问题,应立即向交易平台反映。 “看清楚合同,写清楚条款,这样即便有了纠纷,二手车买家也能有效维护自己的合法权益。”上述工作人员说。

### 二手车交易频现纠纷 问题究竟出在哪?

在上述工作人员看来,相对于二手车交易,新车交易越来越规范,一方面是4S店强化了对自身的要求,另一方面市民在购车时,也越来越注重交易细节。所以,尽管新车交易纠纷时有发生,但纠纷类型近年来却没有大的变化。

反观二手车交易,一方面是价格低廉的二手车越来越被市民认可、接受,而另一方面,则是交易过程中,仍存在较为严重的信息不对称问题。

“你看,仅一家二手车交易平台的投诉信息,从去年下半年到现在就已经有十来条,每个月都会被投诉。”上述工作人员说,眼下,二手车市场竞争已非常激烈,一些二手车交易平台为了提升交易量,在竞争中获取更多利润,往往故意隐瞒维修、保险、过户等车辆信息,“如果买家

不注意甄别,就很有可能买到价格低廉,但开了不久便会趴窝的二手车。” 吴江一名买家在购买二手车时,交易平台称车子保险已经到期了,要帮买家代买保险。然而车子过户后,买家才发现,他在购买这辆二手车时,车子保险尚未到期。

“一来买家花了冤枉钱;二来买家也有担忧,万一出了事故,究竟由哪家保险公司负责赔付,两家保险公司会不会相互推诿?”上述工作人员说。

也有买家在二手车网络交易平台购车时,看中了一辆车,客服承诺此车是零过户二手车,即为真正的二手车。然而,在过户时,买家却发现这辆车已有过户记录,并非二手车,而是“三手车”。

“最后,买家联系客服要求退款。买家要求退款的原因很简单,既

然过户信息是虚假的,那么,其他车辆信息也有可能是虚假的,这个买家甚至认为二手车网络交易平台有诈骗嫌疑。”上述工作人员说,后来,平台退还了买家16000多元的服务费用。

在交易过程中,常被二手车交易平台隐瞒的信息还有车辆维修信息,甚至是车辆缺陷。

“车子有没有出过事故,有没有修过,是大修还是小修,车辆问题有没有彻底修复……如果二手车交易平台不把这些信息详尽、如实地告知买家,那就侵犯了消费者的知情权。”上述工作人员告诉记者,在交易过程中,消费者有权知道所购二手车的全部信息,如果交易平台隐瞒这些信息,那么,就很有可能出现买家在试驾时,车子开两圈没毛病,但开了一两天甚至一两个小时就趴窝的情况。

### 担心维修时间过长 车主不妨与4S店签维修合同

去年,关于汽车方面的消费投诉,区市场监管局共接到286个,其中,也有不少投诉与合同相关。

“比如有一名消费者在购车前交了定金,但4S店拖了3个月,既没有履行车辆买卖合同,又以各种理由搪塞消费者退还定金的要求。”区市场监管局消保科负责人告诉记者,接到投诉后,工作人员及时联系该4S店,开展调解,维护了消费者的合法权益。 “需要提醒的是,消费者在交定金

时,合同应写明‘定金’而非‘订金’。不管是消费者还是4S店,都应有契约精神,按照《合同法》规定,如果是买方违约,卖方可以不返还定金,如果是卖方违约,按《合同法》规定,卖方需返还双倍的定金给买方。”该负责人表示。 此外,区市场监管局去年还曾受理了一起车辆未及时进行维修的投诉。 去年9月份,一市民因自家车子无法启动,将车子送到4S店修理。但直到今年1月,4S店仍未修

理车子。无奈之下,市民只得拨打12345热线投诉此事。接到工单后,区市场监管局工作人员立即联系该4S店,最终协调解决了此事。

“车子多长时间能修好,很多时候双方是口头约定的。如果车主担心维修时间过长,可与4S店签一份书面维修合同。”区市场监管局消保科负责人表示,签订维修合同后,如果4S店不能如期修复车辆,消费者即可依照合同规定维护自身合法权益。

## WJRCB 吴江农商银行 2019吴江银行业优秀团队负责人和优质中小微金融服务产品评选活动 候选展示

### 优质中小微金融服务产品



吴江农商银行阳光信贷扎根农村,满足农户生产生活资金需求,有效提高普惠金融服务的覆盖率、可得性和满意度。2018年末,累计发放“阳光信贷”406笔,总计贷款金额近2亿元。

2018年,该行在零售条线成立工作小组,全面推进“阳光信贷”,更好地惠及“三农”客户。上半年,通过走访、调查、采信建档等工作完成全区262个村庄、16.7万户农户的调研问卷工作,预授信覆盖率100%。

2019年,该行根据业务发展需求,针对“阳光信贷”进行了升级改造,运用大数据和科技手段,建立线上风控模型,有效提高“阳光信贷”风控水平和服务效率。该行正逐步推进“阳光信贷”向“阳光金融服务”升级,深入农村生活场景,努力打造集资产、负债、结算一体化的综合金融服务。



市场有风险 投资需谨慎

### 吴江银行业优秀团队负责人



沈小明

吴江农商银行总行营业部总经理

31年深耕基层金融,沈小明始终坚持“客户至上、服务制胜”的工作理念,致力于打造吴江农商银行“贴近群众、贴近民生”的品牌形象和优质口碑。历年来,他获奖无数,先后获得青年岗位能手、个人先进、优秀共产党员、优秀行长等荣誉。

尤其是走上支行行长的岗位后,沈小明不仅精钻业务、用心服务,还自加压力,不断寻求突破,全面布局“抓存款、稳投放、控风险、保资产、增效益”的战略,带领团队圆满完成各项数据指标,打造经济效益与社会效益双丰收的工作局面,在基层群众和企业中树立了吴江农商银行的“金招牌”,为提升银行品牌形象作出了贡献。到总行营业部短短2个月时间,他积极部署、分工明确,制定了积极稳妥的发展道路及科学合理的发展目标,致力于打造具有吴江农商银行代表性的标杆团队和满意窗口。与此同时,他定位精准、专业高效,集中优势拓展新客户、新资源,促进金融产品与市场需求的快速融合,全力服务经济、服务民生。



朱九锦

吴江农商银行黎里支行行长

2018年,吴江农商银行黎里支行紧紧围绕总行“11448”战略,通过柜面分流、业务创新、绩效改革等工作方式,带动各项存款突破19亿元、20亿元、21亿元三个大关,其中储蓄存款较年初增长1.67亿元,公司存款较年初增长9400万元。支行被吴江农商银行评为2018年度先进单位,支行团支部被吴江区委评为吴江区优秀团支部。作为支行行长、团队负责人,朱九锦被评为吴江农商银行优秀行长。

自2014年进入吴江农商银行工作,朱九锦历任银行董事会办公室副总经理、行政管理部总经理、人力资源部总经理,始终将团队建设放在重要位置。2018年任黎里支行党支部书记、行长以来,朱九锦专业规划、创新方式,坚持打造柜面分流和储蓄增长的良性循环模式,努力通过业务创新带动支行存款增长,不仅为支行完成存款各项业务奠定基础,也提升了支行客户的满意度。在此基础上,他积极推动绩效改革调动团队工作积极性和服务热情,打造了一支业务能力过硬、服务水准高的金融队伍,以专业的服务满足区域客户需求,助力当地经济社会发展,提升吴江农商银行的品牌号召力和美誉度。



监督电话: 63482888