

规范市场，让二手车交易更放心

□ 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显 示，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、故障车也有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‘水深很’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，消费者在面对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。可承诺期到后，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，部分合同对违约情形、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阅读。

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评估，容易忽略需要重点检查的部件，导致隐形问题难以发现。

2014 年，中国汽车流通协会推出《二

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



手车鉴定评估技术规范》，对二手车评估提供技术标准，但由于该标准只具有参考性而不具有强制性，且许多二手车质量问题无法量化，导致评估鉴定问题难以彻底解决。对此，郑晓莹建议，应当由有关部门制定一套更加科学、完善、权威的评估标准，同时，提高二手车评估师的准入门槛，加大对评估人员的培训力度，提高其专业性。

增加市场的透明度，提升消费者的鉴别能力，能够有效降低纠纷率。“建立规范的二手车市场，二手车商和消费者都是受益者。”郑晓莹说，“建议有关部门能够建立一套完整的二手车数据信息登记查询体系，比如利用区块链技术来记录和验证车辆历史，确保车况信息的可靠性和透明度。”

针对合同纠纷，多地消费者保护组织提醒消费者谨慎签订购车合同，务必对车辆信息的一致性、真实性进行核实，在合同中明确收费项目和金额，对涉及配置、定金、质量保证、违约责任、售后服务等条款进行认真查看。与此同时，注意随车文件是否齐全，验证法定证明文件是否交付齐全，如《机动车登记证书》《机动车行驶证》、有效的机动车安全技术检验合格标志、车辆保险单、缴纳税费凭证等。

“消费者也要注意货比三家，切忌贪图便宜而盲目消费。还要注意收集保存相关证据，一旦发现权益受损，应及时向平台方进行反馈，必要时依法进行投诉，主动维护自身合法权益。”福建厦门市读者刘毅建议。

还有读者建议，作为二手车经营主体，商家要遵纪守法，诚信经营，坚决杜绝消费欺诈行为。建立二手车信用体系，曝光不良车商的违法违规行为并记入信用档案，倒逼二手车商提升诚信意识和服务水平。

据《人民日报》

近日，民政部等 7 部门联合印发《关于加强养老机构预收费监管的指导意见》（以下简称《指导意见》），对养老机构预收费行为进行规范和监管，为养老“钱袋子”扎上“安全绳”。《指导意见》将于 10 月 1 日起施行，有效期 5 年。

《指导意见》共 4 部分 14 项，界定了预收费的内涵，将养老服务费、押金和会员费全口径纳入监管；明确了收取要求，限定了养老服务费最长收取时限和押金最高预收额度，列出了会员费收取的“负面清单”情形等；强调了使用用途，防止养老机构成为敛财平台；强化了多元监管，提出了预收资金分类管理、风险隐患分类处置的要求等。

根据《指导意见》，养老机构采用预收费方式的，应当在服务场所、门户网站等显著位置公示预收费项目、标准等信息，并向负责监管的民政部门报送。养老服务费预收的周期最长不得超过 12 个月，对单个老年人收取的押金最多不得超过该老年人月床位费的 12 倍；养老机构不得超过床位供给能力承诺服务，确保交费的老年人总数不得超出其备案床位总数，预收费用总额不得超出其固定资产净额；养老机构不得以承诺还本付息、给予其他投资回报等方式，诱导老年人或者其代理人交纳预收费；会员费不得用于非自用不动产、有价证券、金融衍生品等高风险投资。对符合服务协议约定退费条件的预收费用，养老机构应当按照约定及时退费，不得拒绝、拖延。

民政部养老服务司副司长李邦华介绍，《指导意见》明确了三条“安全底线”：一是严禁养老机构超过床位供给能力“一床多卖”；二是严格限定养老机构预收费使用用途，只能用于抵扣老年人入住机构需要支付的费用、弥补本机构设施建设资金不足，或者发展本机构养老服务业务，不允许打着养老幌子集资挪作他用，将预收费异化为敛财手段；三是明确不得以承诺还本付息、给予其他投资回报等方式，诱导老年人及家属交费。

“下一步，民政部将指导各地民政部门细化措施，会同相关部门健全协同监管机制，帮助存量机构平稳过渡。”李邦华表示，“一方面加强养老机构预收费行为的风险管理，另一方面堵塞不法分子以预收费之名实施非法集资的空间，从而促进养老服务行业健康有序发展，保障老年人合法权益。”

李邦华表示，广大老年人及家属作为消费者，在养老机构交费时也要谨慎注意，争取做到“四看”，避免自身权益受到侵害。

看机构是否合法。要选择有资质的养老机构，可以在机构内查看其营业执照或法人登记证书，以及民政部门颁发的养老机构备案证明，也可以通过属地民政部门的官网或者官方的养老服务网查询已登记备案的养老机构。

看收费是否公开。养老机构所有收费必须张榜公示。老年人可以在养老机构服务场所、门户网站等显著位置查看预收费的项目、标准等信息。

看协议是否合理。老年人入住养老机构要与养老机构签订协议。签约前，有权要求养老机构真实、准确地说明预收费收取、使用等相关信息，以及可能存在的风险。要仔细查看合同内容。如果遇到不合理格式条款，限制自身权利，减轻或免除机构责任的，老年人有权拒绝。

看交费是否合规。交费时，要辨别收款账户是否为养老机构账户，不要将钱汇入养老机构所谓关联公司的账户，更不能转入业务员、负责人个人账户。交费后，要向养老机构索要发票，并核对填开的发票内容是否与实际交易一致，对养老机构以收款收据等“白条”替代收款凭证的，有权拒绝。老年人要妥善保管好发票或者其他消费凭证，发生消费纠纷时可以依法依规主张权利。

老年人面对低价、打折、优惠时，也要保持谨慎，选择最适合自己的交费方式。尤其要提高风险防范意识，清楚养老机构的本质是提供养老服务，不要相信那些投资返利、高额回报的承诺，谨记高额利诱背后往往都隐藏着巨大的风险，远离非法集资。

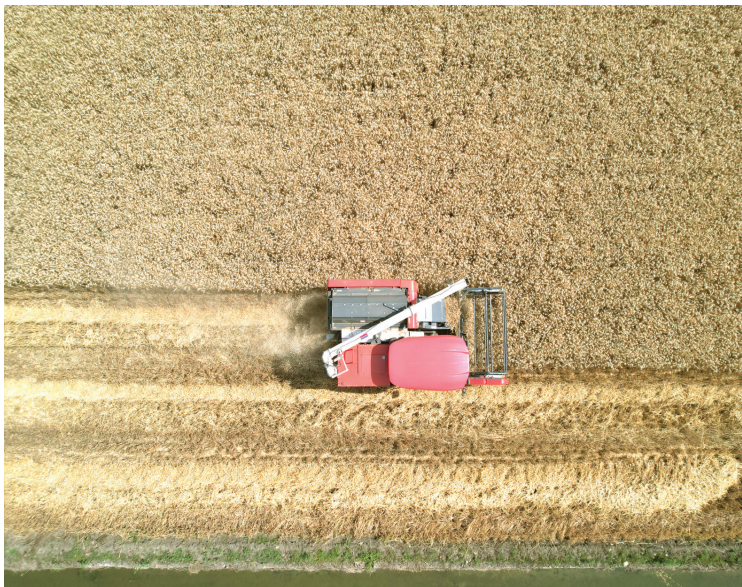
老年人及家属在养老机构交费中，如果遇到问 题，可以通过网站留言、拨打电话等方式，向当地民政部门咨询，了解有关政策要求。如果发现养老机构有涉嫌非法集资的线索，请及时向当地民政部门举报或者向公安部门报案。

民政部等七部门加强养老机构预收费监管

□ 记者 李昌禹

为养老『钱袋子』扎上『安全绳』

风吹麦浪夏收忙



5 月 13 日，在四川省广汉市国家现代农业产业园，收割机在收割小麦。近日，四川省各地的小麦陆续进入收获期，当地农民紧抓农时，开展夏收作业，确保夏粮归仓。

新华社记者 杨进 摄

警惕微短剧付费“陷阱”

□ 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。”陈女士以为为花 9.9 元就能解锁整部剧，没想到看完 3 集后，被提示余额不足，要求继续充值。陈女士追的这部剧总共 80 集，跌宕起伏的剧情促使她一再充钱，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，消费者找不到途径退费，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上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，而是为了行业长足进步。”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。

据《人民日报》