

押金难退 假报违章“卖分”牟利 消费者遭遇租车行业“连环坑”

►近年来,随着人民生活水平提高,旅游出行需求与日俱增,不少人选择租车出行,我国汽车租赁行业趁势快速发展,春节等节假日甚至出现“一车难求”现象。不过,记者调研发现,由于合同规定模糊、监管存在空白等因素,一些租车公司在各个环节设计了许多滥收费的“套路”和“霸王条款”,损害了消费者权益,引发大量纠纷。业内专家认为,汽车租赁行业方兴未艾,需要前瞻性立法和加强监管,避免行业“野蛮生长”。

租车需求快速增长 消费者遭遇“连环坑”

我国汽车驾驶员数量已超过4亿人,驾驶员和汽车保有量之间存在很大缺口。随着经济水平的提升、生活方式的改变、自驾出行习惯的养成等因素叠加影响,租车已经成为时髦的出行选择。市场调查机构艾瑞咨询的数据显示,2019年春节租车需求同比增长超过40%,许多消费者“租车返乡”,一些车型加价多倍仍是“一车难求”。

与快速发展的市场规模相比,市场秩序却成为租车行业的短板,备受消费者诟病。一些公司为抢占市场,推出几十元甚至一元的日租车价格,明显低于成本。“羊毛出在羊身上”,租车公司采用低价策

略打价格战,不仅没法保障服务质量,往往还在租赁合同中设计各种套路,打消费者租车押金的主意。

去年12月,北京市民刘女士来到内蒙古赤峰市旅游,租车结束后退还车辆。得知刘女士着急赶飞机,租车公司先是拖延交车时间;到交车地点后,又指责乘客划伤了车、弄坏方向盘等。刘女士为了赶飞机,只好与租车公司签订了继续协商的协议,没想到离开赤峰后,租车公司反复推诿,最后刘女士5000块押金“石沉大海”。“一环套一环,躲过一个坑,还有下一个,押金怎么都找不回来。”刘女士气愤地说。

租车押金难退 坑人“套路”涉嫌违法

相关专家认为,当前租车行业的滥收费情况,不仅损害消费者权益,“卖分”、不退押金等行为还涉嫌违法。记者梳理发现,租车纠纷主要集中在以下三个方面:

一是假报违章向消费者“卖分”赚钱。去年10月,西安市民刘尧在神州租车西安公司租车去甘肃。回西安还车后,神州租车告知其在甘肃超速,要罚款200元扣6分。如果30天内不去甘肃处理,要扣除3000元押金。神州租车员工主动向刘尧提议,可以按400元/分的价格向神州租车“买分”,不用自己去甘肃处理,嫌贵“可以再商量”。然而,刘尧自行向违章发生地交管局查询,得到的答复竟是:没有查询到违章信息。

记者梳理发现,假报违章向消费者“卖分”是租车公司常用“伎俩”。由于部分地

区交通违章尚未实现网上跨省查询,而消费者不掌握所租车辆行驶证,又很难亲自返回事发地查询违章,租车公司利用信息不对称伪造违章情况,再向消费者“卖分”牟利。而买卖机动车辆处罚扣分本身就是违法行为。

二是租车押金“好交难退”,暗藏各种条款。按照租车行业的通行“规矩”,租车公司在消费者还车后,可暂扣押金一个月,待结算完所有事项后再退还押金。一些公司动起歪脑筋,车退了押金退不了。一位贵阳市消费者反映,还车很顺利,可在等待退押金过程中,经营商关机、关门后“人间蒸发”,5000元押金一直退不回。此外,一些租车公司故意隐瞒一些车辆外伤或底盘伤,一旦消费者在接车时未注意,还车后就会被大量扣除押金。

记者采访赤峰市当地交通管理部门,经查,这家租车公司具备工商执照,但交管部门表示,类似情况难以处理,建议租车人通过诉讼方式解决。

这种租车公司“套路”消费者的事件并不少见。据海南三亚公布的2018年第四季度消费者投诉情况,租车和婚纱摄影成为投诉量最大的行业。在一些网络论坛上,消费者对租车行业怨声载道,许多人互相交流对租车公司的投诉经验,由消费者自发撰写的《教你租车不被坑的几个办法》《租车公司常见条款陷阱解析》等网络文章被大量传播。

三是交通保险“不保险”,损害消费者索赔利益。消费者在租车时被租车公司强制购买保险,但很多公司在合同中设置诸多“霸王条款”,出事后消费者索赔很困难。很多租车公司提供的保障与合同承诺不符。成都市民刘思逸告诉记者,今年1月,他在神州租车租用了一辆别克轿车,合同中写明该车承包第三者责任险20万元,但他通过保险公司查询,发现该车投保的第三者责任险只有5万元。

此外,一些租车公司会卖价格更高的“全险”,号称出事故“全包”,但合同中隐藏诸多例外条款,不少项目实际上难以赔付。地方交通管理部门介绍,有的汽车租赁公司甚至故意隐瞒承保范围,导致承租人在索赔时发现保险内容与租车公司承诺的不符。

亟待填补法律空白和监管漏洞

业内人士和基层管理人员告诉记者,国家尚未出台汽车租赁的相关法律法规,因为缺乏统一的协调管理部门,汽车租赁行业存在诸多监管空白,基层执法也缺少可参照的上位法。“虚开发票找税务局,无证经营找工商局,无资质经营找运管部门,没年检没保险找交警……”一位基层干部表示,这种分段管理很容易造成“踢皮球”现象,建议明确汽车租赁行业监管的主责部门。

内蒙古赤峰市交通局运输管理处负责人曹文科介绍,道路运输的全国性法规《中华人民共和国道路运输条例》不包含汽车租赁,对汽车租赁的行业管理缺乏最基本的法律依据。2017年,交通运输部、住房和城乡建设部联合下发了《关于促进小型客车租赁健康发展的指导意见》,但在实际应用中,“指导意见”很难作为执法依据使用,监管工作难以正常开展。

此外,尽管一些地方出台了汽车租赁的相关法律和规定,发挥了一定积极作用,但由于汽车租赁的定义、管理范围等参差不齐,导致租赁汽车在不同地方驾驶流动时,给租车人带来了困扰和麻烦。

记者了解到,目前开办汽车租赁公

司,门槛极低,对于经营范围、车辆标准、人员资质、违法处罚等方面规定都十分模糊,这也是导致汽车租赁行业鱼龙混杂、“野蛮生长”的重要原因。

当然,也要防范部分消费者进行违规操作伤害租车公司的正常利益。地方交通管理部门介绍,有消费者租车后,将租来的汽车抵押给其他人,导致汽车租赁公司利益受损。还有消费者租车后,发生严重事故后一跑了之,而几千元押金难以抵扣事故损失。

中国人民大学法学院教授刘俊海等业内专家认为,与国外相比,中国汽车租赁行业仍然处于起步阶段,市场发展潜力巨大,如果在发展初期“野蛮生长”疏于监管,无疑损害了整个行业的发展潜能和消费者信心,建议及早出台相关法律法规,对行业公司的经营资质、租赁纠纷的民事刑事责任予以明确。

专家建议,还要探索行业自律,加强信用监管,建立“黑名单”制度,对公民和企业信用记录进行打通对接,促进行业更好地发展。此外,刘俊海建议,借鉴一些行业的经验,由政府主管部门牵头,建立汽车租赁行业的规范合同范本,避免因合同不规范给行业双方带来的风险。

据经济参考报

拍卖公告	拍卖公告	拍卖公告	拍卖公告	拍卖公告	拍卖公告
河南省荥阳市人民法院将于2019年6月10日10时至2019年6月11日10时止(延时的除外)在荥阳市人民法院京东网司法拍卖网络平台上对位于荥阳市博文路南段东侧(华晨美景苑)临国泰路第一栋六层603号房产进行公开拍卖活动,详情请关注(网址:https://auction.jd.com/courtProductList.html?vendorId=641013,户名:荥阳市人民法院)。荥阳市人民法院二〇一九年五月七日	河南省郑州高新技术产业开发区人民法院将于2019年6月10日10时起至2019年6月11日10时止(延时的除外)在郑州高新技术产业开发区人民法院淘宝网司法拍卖网络平台上对被执行秦铁庄名下位于河南省郑州市金水区国基路168号温莎城堡21号楼5单元4层西户(产权证号901042928)进行公开拍卖活动,详情请见网址: http://sf.taobao.com/0371/13(部分页面上法院简称为“开发区”)。同时公告通知案件当事人、优先权人按时参加拍卖活动,拍卖标的的相关权利及及时向法院主张权利,逾期主张视为放弃权利。郑州高新技术产业开发区人民法院2019年5月7日	河南省荥阳市人民法院将于2019年6月10日10时至2019年6月11日10时止(延时的除外)在荥阳市人民法院京东网司法拍卖网络平台上对位于郑州五洲国际工业品博览城一期A3号楼4单元3-4层3091号房产进行公开拍卖活动,详情请关注(网址:https://auction.jd.com/courtProductList.html?vendorId=641013,户名:荥阳市人民法院)。荥阳市人民法院二〇一九年五月七日	河南省郑州高新技术产业开发区人民法院将于2019年5月25日10时起至2019年5月26日10时止(延时的除外)在郑州高新技术产业开发区人民法院淘宝网司法拍卖网络平台上对:车牌号为豫F89348北京牌汽车进行公开拍卖活动(详情请见网址: http://sf.taobao.com/0371/13(部分页面上法院简称为“开发区”)。同时公告通知案件当事人、优先权人按时参加拍卖活动,拍卖标的的相关权利及及时向法院主张权利,逾期主张视为放弃权利。郑州高新技术产业开发区人民法院2019年5月7日	河南省郑州高新技术产业开发区人民法院将于2019年6月12日10时起至2019年6月13日10时止(延时的除外)在郑州高新技术产业开发区人民法院淘宝网司法拍卖网络平台上对:位于高新技术产	河南省郑州高新技术产业开发区人民法院将于2019年6月13日10时起至2019年6月13日10时止(延时的除外)在郑州高新技术产业开发区人民法院淘宝网司法拍卖网络平台上对:位于高新技术产