

汽车促销套路深 买新车送山寨赠品

律师：商家不得以“赠品是免费的”逃避责任

买东西送赠品是很多商家的销售套路，抓住了消费者喜欢占便宜的心理。买车也一样，有时候“砍”车价“砍”到“尬聊”状态时，车商会提出送汽车配件或精品来代替部分车价“让利”。别着急高兴，车商虽然送的是“原厂配件”“高端精品”，但也会向你强调赠品是不在“三包”范围内的，意思是出了问题概不负责！如果这些赠品出现问题该怎么办呢？律师提醒：赠品与所售商品享有同等权益。

案例 1

“原厂”导航≠出厂匹配的导航

「车主说法」

张先生于2016年年中在广州市黄石路看中一辆奇瑞瑞虎5 SUV，因为所选的不是高配车型，下单时他听销售顾问介绍，“以2888元的优惠价加装原厂导航影音系统，就可以抵5000元的车价”。首次买车的张先生，默认为经销商推荐的“原厂导航”就是整车出厂所匹配的车载导航影音系统，抱着不能错过的心理签了合同。提车4个月后发现，每次启动发动机时，导航影音系统时不时会发出杂音；每次倒车时，影像会间断性黑屏。向经销商反映了两次都说系统是升级问题，产品有问题也不能更换，且升级需要另收费用，张先生嫌麻烦作罢。今年1月份，张先生打算处理这辆车，到另一家4S店进行旧车置换新车时，该店评估旧车的工作人员告诉他：这个后来加装的导航并非原车导航，而原车导航稳定性强、连接性高，而且享受“三包”。

「记者调查」

记者接到投诉就去张先生初次购车的品牌旗下多家4S店查看，记者发现，张先生所购买的那一款SUV虽然已经换了新款，但车商在销售时依然用同样的推销套路。记者暗访获悉，该款SUV原车出厂所匹配的车载互联装置（含导航）为佛山一家大型工厂所造，而销售顾问推销给低配车型加装的“原厂”车载互联影音装置却是东莞另外一家公司所产。在广州经营一家汽车配件供应店的刘总告诉记者，“原厂”和原车出厂是不同概念，原车匹配出厂的配件是经过原厂出厂的检验和认可，而“原厂配件”大多出现在经销商销售环节，其检验大多为配件制造商进行的，品质和维修也大多由车商负责，得不到整车厂保障。

案例 2

“隐藏式”行车记录仪不是原厂货

「车主说法」

刚拿驾照一年多的肖小姐，春节前买车时看中了店内一款作为新车“套装”赠送的行车记录仪。当时经销商说：“这种隐藏式的行车记录仪高档美观，同样的款式市场要卖两三千元，车价不能再优惠了，如果接受2688万元的车价，可以向店总申请送一台。不然就要自掏腰包花1899元购买。”肖小姐经不住诱惑，就没再讲车价买了辆长安马自达cx-8，提车时车商也把行车记录仪装上了。一个月后，肖小姐逛汽车精品店时发现了与自己车上相似的一款叫捷渡的行车记录仪，再一看型号、颜色、款式一摸



资料图片

一样，只是厂家不一样，且所展示的行车记录仪更清晰、操作更流畅，价格才999元！肖小姐向该品牌销售顾问咨询得知，行车记录仪市场良莠不齐，市场上有很多山寨机，捷渡是经常被“山寨”的对象之一。肖小姐回家对比之后发现，4S店赠送给自己的也是“山寨机”，按照机器上的联系方式，根本联系不上生产厂家。

「记者调查」

低劣“山寨机”当“贵价”正品机来卖，这一手段虽然差劲，但却是有的不良车商屡试不爽的销售套路。随着汽车事故的增多，行车记录仪是近几年畅销的一种汽车精品，也成为车商用来自搭售抵扣车价优惠的常用配件。记者在广州市市场调查发现，大部分品牌在销售新车时，都以行车记录仪作为“赠送”或“优惠加装”的汽车精品。但行车记录仪的制造商五花八门，如在广州的大众4S店，虽然行车记录仪上贴了品牌logo，号称“原厂”，但做汽配供应的刘总告诉记者，这些大多是低端产品，质量一般。此外，国家对于行车记录仪出厂产品标准的界定还是空白，2003年颁发并实施的GB/T19056-2003《汽车行驶记录仪》也只停留在商用车方面。

案例 3

脚垫赠品内藏乾坤

「车主说法」

晓晨于去年11月举行的广州车展上订购了一辆东风标致408，为图省事，选车时她让经销商顺便赠送了些地板脚垫、头部靠枕等小玩意。车商非常爽快地答应了，并承诺“不是那些用几次就扔的劣质脚垫”。提车的时候，晓晨惊喜地发现，车商赠送的果然不是那种劣质透明的胶质脚垫，而是看起来很高档的立体黑色皮革脚垫。然而，新车开了一两个月后，晓晨发现车内总有一股莫名其妙的异味，怎么都祛除不掉，多次洗车都没用。天冷不开车窗时，气味熏得人头疼。一开始她以为是座椅的皮质问题，后来才发现异味是从脚垫上发出来的。她用从事化工研究的朋友给的仪器测试了一下，车商赠送的脚垫甲醛含量竟然严重超标。晓晨找车商理论要求更换，但遭

到车商拒绝，并表示这是购车赠品不能更换，而且也没写在合同内，他们不用负责任。

「记者调查」

脚垫几乎是每一辆新车都会配的汽车精品，因为价值不高，车商赠送时都很“大方”。记者调查广州车商时发现，几乎每家4S店的精品部都有汽车脚垫的存在，售价从几十元到上百元不等。在购买新车的时候，车商也往往将脚垫的价格夸大两三倍，来显示“赠品的价值”。记者留意到，80%的车商赠送的免费脚垫，在广州市永福路等汽配市场成本只需一二十元。低价的脚垫，品质难保证，车主晓晨就是生动的例子。

高价的也未必“健康”。此前，宁波市场监管部门委托宁波出入境检验检疫局技术中心设计了实验环节，对汽车脚垫样品的挥发性有机化合物和阻燃特性进行检测，发现在高温或空气不流通的环境下，汽车脚垫会挥发甲醛，实验中最高一组的甲醛浓度超限127.3倍，一款售价高达450元的脚垫也严重超标。

案例 4

加装真皮座椅被打折扣

「车主说法」

番禺的齐先生春节前精打细算购买了一辆途观，中低配版本。在向车商提出要为全车更换真皮座椅时，销售顾问表示春节前配货已不多，只剩下最后两套，一套红色的4000元，一套黑色的2888元。齐先生犹豫了一下，选了低价的2888元的黑色真皮。经销商很快帮齐先生换装完毕。

过年时，一位做皮革生意的亲戚搭齐先生的车时，对其花了近3000元加装真皮座椅表达了惊讶，告诉他实际上这是仿真的，价值500元至800元而已。齐先生节后到汽配市场查看，发现类似皮料的真皮座椅换装不到1000元。

「记者调查」

记者在新车4S店发现，当前用真皮座椅已经是新车的主流趋势，但看起来做工参差不齐。不仅如此，在部分低配型号上，厂家为了省钱使用了织布座椅，也给经销商提供了加装“真皮座椅”的业务项目机会。这些真皮座椅，

大多是车商自己的“合作伙伴”，并没有所谓的原厂提供。

刘总告诉记者，汽车座椅的“真皮”并不是真的动物皮这几乎是业内共识，除了一些豪华车外，一般新车座椅的真皮都是人造皮，又叫作皮革。十几万元、二十多万元的汽车很难装有真皮座椅，即便有，也仅仅只是坐垫和靠背的正中央那么一小块，其他部位基本都是仿真的。买车的时候，厂家和销售顾问跟你说是“真皮”座椅，千万不要当真。

律师说法

赠品与所售商品应享有同等权益

“赠品”真可以不讲究质量？也不在“三包”范围吗？非也。记者留意到，当前流通领域的商品质量监督管理办法有规定：“奖品、赠品等视同销售的商品。”同时，零售商促销行为管理办法也规定：“零售商开展促销活动，不得降低促销商品（包括有奖励的奖品、赠品）的质量和售后服务水平，不得将质量不合格的物品作为奖品、赠品。”

广东康恩律师事务所陈达律师告诉记者，商家在出售商品时，不仅要确保搭售的赠品的品质和质量，而且也不能以“赠品不是商品”“赠品是免费的”等理由逃避责任。商业促销活动名为赠与行为，实质是一种附义务的赠与，即顾客必须先购买商家指定的商品才会有附带赠品。商家的销售行为与附赠行为不可分割，虽名为免费赠与，但本质仍是商品买卖行为中的一环。所以，商家应对其赠品承担与所出售商品相同的责任。为何赠送“三无”或假冒伪劣产品的商业促销行为仍然大行其道？广州市消委会工作人员告诉记者，“赠品不包质量”是霸王条款，但当前消费者没有这方面的意识，大多以为“赠品不算商品”；此外，相对于所购买的商品的价值，赠品价值较小，消费者不愿意耗时耗力维权，“反正是送的”的心理让很多消费者选择息事宁人。广州市工商局12315消费者投诉举报中心工作人员告诉记者，赠品也要符合国家规定的质量标准，所以商家的赠品有质量问题，消费者可以直接拨打12315投诉。（邓莉）

未成年人能否独乘网约车引争议 安全问题受关注

未成年人能否独自乘坐网约车？最近，滴滴出行科技有限公司（以下简称“滴滴出行”）通过其微信公众号平台发起了这一投票。

截至《中国青年报》记者发稿时，688935人参与了投票。其中，386309人认为能独自乘车，占比56%；302626人认为不能独自乘车，占比44%。

持支持意见的观点中，接近一半的人认为：与其限制乘车人，不如加强司机管理；此外，支持者认为，未成年人能独自坐出租车，就能坐网约车；16岁可以外出打工，当然可以独自乘车。

持反对意见的观点中，排名第一的是：安全再完备也防不住临时起意犯罪；其次，他们还认为，未成年人安全意识薄弱，不宜独自打车；监护人必须对未成年人的安全负责。

未成年人使用互联网产品的边界，近年一直备受关注。在邀请投票页面，滴滴出行列举了几个典型案例。

14岁的周同学打车去火车站，司机文师傅见他孤身一人，询问后得知其与家人吵架后离家出走，文师傅将周同学送至附近派出所。

王女士为13岁女儿代叫车，并嘱咐女儿一定要坐在后排。途中，司机要求女生坐到副驾驶，并对她进行性骚扰。王女士得知后报警，平台配合警方抓获司机，司机对犯罪行为供认不讳。

2018年10月18日，滴滴出行APP增加“请勿让未成年人独自乘车”的提醒与确认环节。针对未成年人常去的热点区域，如幼儿园、学校，乘客发单前需手动勾选是否成年，如乘车人未成年，须由监护人陪同才可叫车。

滴滴出行表示，针对未成年人安全出行的提醒、确认措施上线后，得到不少家长的认可，但也有部分家长与未成年人的需求并未得到满足。

2019年1月1日至1月31日，该平台共接到1058个电话问询“为何未成年人无法独自叫车”。其中既有独自去补习的高中生，也有初中毕业后外出打工的青少年，以16岁至18岁为主。

小陈的经历，就是一个典型案例。16岁的小陈在外地打工，用滴滴打车时看到“未成年人乘车须由监护人陪同”的安全提醒，并需要二次确认是否成年。小陈不解：我都独立赚钱了，为什么不能单独打车？他无奈地选择了自己“已成年”。

投票引发了网友热烈讨论。部分网友提出，未成年人可以独自乘坐出租车，为何不能独自乘坐网约车？网约车的安全性是否比出租车差？

最高人民法院于2018年9月发布的《司法大数据专题报告之网约车与传统出租车服务过程中犯罪情况》显示，2017年传统出租车司机每万人案发率为0.627，网约车司机每万人案发率0.048，前者是后者的13倍。

部分网友认为，对未成年人能否单独乘坐网约车不能“一刀切”，并提出了建设性意见：一是可以按照不同年龄层区分对待；二是呼吁建立未成年人独自乘坐网约车“独立的保障体系”。

网友“韩先森”建议，可以参考司机分级制度，只有满足条件的司机才能接未成年人；在系统层面绑定亲属关系，每次将打车进度实时推送给家长。

网友“Active Yu”提出，未成年人打车时，系统应自动分配评价服务好、服务时间长的网约车司机。

滴滴出行表示，讨论的结果与观点，将为滴滴平台治理和安全产品团队提供重要参考。（朱娟娟）