

信用租房套路多 一不小心“被网贷”

“相寓好房，押零付一”“无需押金即可入住”。正值暑期，房屋租赁中介热推“信用免押金”租房模式，声称能帮助信用好的人实现“信用变现”，减轻负担。而近日，消费者李红发现，我爱我家中介热情推荐的相寓信用租房竟是笔贷款业务，自己在不知情的情况下险些“被贷款”。笔者随后调查发现，当前这种火爆的短期模式背后隐藏着诸多猫腻：以信用租房为诱饵，让租客一不小心“被网贷”。

说好的信用租房竟成了分期贷？

毕业季，“为大学生减轻租房负担”的信用租房市场异常火爆。消费者李红来到我爱我家月坛旗舰店办理租房业务。经该店租赁部王经理介绍，只要支付宝“芝麻信用”值达700以上，即可享受我爱我家主推的“相寓信用租房”项目“押零付一”，“按月缴纳房租，十分方便。”在王经理的推介下，李红签订了租赁合同。随后，一个自称南京邦航商务信息咨询有限公司工作人员的来电称，要李红提供一张本人储蓄卡信息并“授权存管”到该公司，工作人员再三表示储蓄卡只用于确定租客信息，无风险。挂掉电话后，在李红的再三追问下，王经理表示：“这其实是一笔贷款，实际上是租客一次性贷款，分期还款的行为。”

说好的押零付一，实际却成了贷款？笔者随后调查发现，类似这种以“贷”租房模式的中介不只我爱我家，还

包括链家推出的“自如白条”和58同城推出的“58月付”等产品。据王经理透露，我爱我家“相寓”推出的“押零付一”业务实际上是由消费者以绑定本人名下储蓄卡做担保的形式，通过第三方互联网金融公司向指定银行申请贷款。该第三方互联网金融公司将租户需缴纳的租金总额，一次性转账至我爱我家，消费者按月缴纳房屋租金及5.8%的“服务费”予该金融公司。

“信用租房的初衷是为一些资金短缺的租客群提供帮助，但确实会给租赁平台带来风险。”我爱我家“相寓”副总经理张多表示，虽然这是一笔贷款，但我我爱我家“相寓”将租房和贷款两种合同做了区分，租房合同上绝对不会出现贷款信息。而消费者选择信用租房后，还需与房司令签署另一份贷款合同。“这是消费者的选择，消费者理应充分知情。”张多表示。

授信资金托管500万网友担心存风险

那么，消费者是否如上述所说“充分知情”呢？笔者以租客的身份多次致电我爱我家询问信用租房是否会被贷款时，工作人员均表示：只要信用积分就能办理，但需要签订一年的合同，不需要贷款。

李红说，签署第二份合同过程中，在“信用租房—我的账单”里的“开通存管账户”页面竟需授权高达500万元的资金托管额度，对此李红需要输入银行卡号、设

置存管交易密码、确认存管交易密码等三项信息才能进行下一步操作。李红随即拨打客服电话咨询，但被告知“这是国家统一规定”，李红要求对方出具是哪条规定，被拒。最终，李红拒绝了该项业务。

房司令工作人员表示，这“500万”是房司令为保证消费者的资金安全所设置的对我爱我家的最高打款金额。“每个贷款人都需授权，消费者财产安全不会因此受影响。”既然与消费者无关，为何需要自己确认授权并且还得输入账号密码？

一组来自“相寓”市场研究部统计显示，当前租赁市场，有42.2%的租客担心个人隐私泄露放弃选择租房分期产品，认为申请办理和后续操作麻烦而放弃的占31%。统计还称，当前信用租房业务中发生消费者中间退租的情况后，如何判定责任方并承担违约金缺乏统一标准。

由此，这种信用租房实为贷款的模式也成为许多与李红有着同样遭遇的网友的槽点：“全款被中介套现，借贷平台赚取的利润则被中介和借贷平台瓜分，风险却留给了租户。”“推介过程，不知告知具体模式以及存在隐患，厚厚一沓子贷款合同，也没人能看懂。不知情的情况下贷了款，一旦支付不及时会进退两难。”

租房不炒是底线越界创新要不得

那么，这种租赁模式是否触犯国家法律法规？消费者又如何规避风险？

重庆大学法学院副教授罗勇认为，相寓租房以解决租赁人资金周转为噱头，实则绑定消费者名下储蓄卡做担保。由于信息不对称，一些不知情的消费者可能办理资金托管相关手续，被强行网贷，存在风险。

“房司令为获得所谓的托管业务，隐瞒真实情况，以欺诈手段引诱消费者完成网贷的程序，将消费者从租用人变为了实际的借款人，从而以近似合法的手段获得了最高限额为500万的托管额度，从中获取不法利益。”罗勇认为，此种行为明显存在欺诈的意图，不但侵犯了消费者的知情权和选择权，还涉嫌违反国家金融借贷的相关规定。

“不到5000元的租金，却需要500万元授权存管金额显然缺乏合理性。”中国财政科学研究院应用经济学博士后盘和林认为，从产品来讲，信用租房就是以消费者的芝麻信用值来作为信用担保，不再需要其他担保环节。

对此，北京市一律师事务所律师周兆成提醒消费者，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利，租客作为消费者在接受租房服务时候，有权对租房服务的有关真实情况进行全面了解。在签订合同时约定解除租赁合同时则终止借贷协议，消费者有权停止向房租分期平台还款，这样约定可以有效避免租赁合同解除时仍需还款的风险。

据新华网

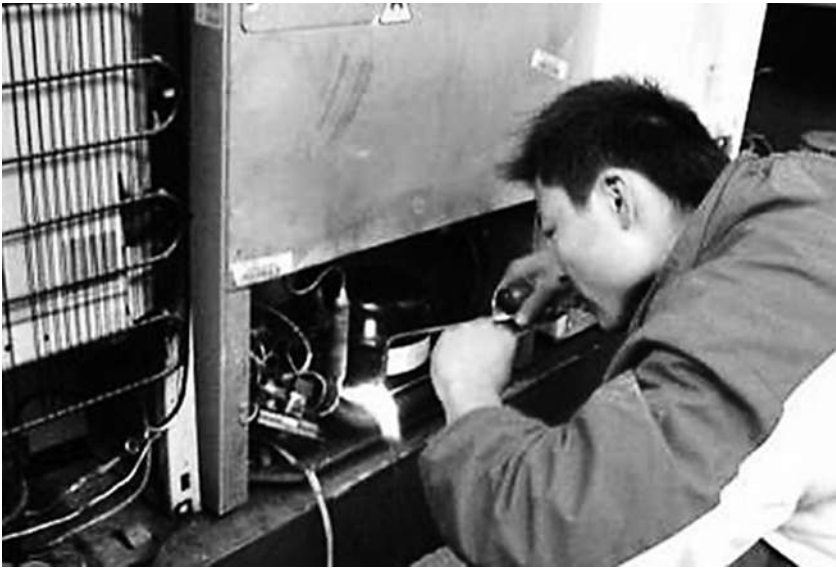
“黑维修”常出没 消费者屡上当 消保委提醒：空调维修谨防“山寨版售后”

■孙建新、吴肖轩

夏秋季节天气炎热，不少居民家里的空调超负荷工作，因空调维修引发的投诉也跟着“热”了起来。来自潮州市吴兴区市场监管局的统计显示，今年以来共受理空调类消费投诉100余件，其中6、7两个月占了将近一半。不少人遇到空调发生故障的情况，由于急于维修，习惯找一些维修小广告或在网上搜索售后电话，这往往会让“黑维修”钻了空子。

前来吴兴区消保委投诉的王女士就是受害者之一。上周，她发现家中空调制冷出现了故障，为了尽快将空调维修好，便在网上搜索空调维修服务，并通过网络预约了一名自称是湖城某商场维修部的师傅。师傅上门经过拆机检测发现空调需更换零部件，而零部件需等待到货，经协商，王女士同意预先支付维修费用300元。后来，王女士一直联系不上该维修师傅，遂向吴兴区消保委求助，经消保委工作人员查询，某商场维修部并无该工作人员，这种情况属于“黑维修”。

王女士遇上“山寨版售后”的事并非个例。一些市民在空调出现故障时，因为一时找不到售后服务手册，往



往会上网搜索厂家的售后电话或者拨打送上门的信箱小广告电话，殊不知“李鬼”维修商混迹其中，此举很容易落入骗财坑人的陷阱。特别是网上部分以“400、800”开头的看似正规的热线电话，不乏山寨服务网点。翻阅吴兴区消保委有关空调维修的投诉案

例，笔者发现部分维修人员利用误导、欺骗等形式夸大或虚构设备故障，恶意攫取高额的维修费，虽价格透明但仍收取“隐形费用”，“修一次就不管”等问题频繁发生。

据了解，网上空调维修商多数存在欺诈行为，针对这种情况并结合当地投

诉举报情况，吴兴区消保委日前发布消费警示，提醒消费者若所购空调需维修保养，应先查看购买空调的发票，核对日期。根据相关规定，家用空调“三包”有效期一般为整机一年，主要部件三年，属于“三包”有效期内的，应通知商家或厂家指定的售后服务机构上门维修（部分厂方“三包”规定高于国家“三包”规定，按厂方规定执行）。若所购空调已超出“三包”有效期，消费者应尽量选择“三包卡”上注明的商家或厂家指定的售后服务机构进行维修，或者选择实体维修店进行维修，尽量不通过网络或其他媒介搜寻维修电话，避免合法权益受到侵害。

消费警示还指出，修理前消费者应查看工人工作证或上岗证，问清价格，维修后应当场检验空调是否可以正常运行，索要修理票据并注意票据上是否盖有公章、有无注明修理项目、价格、保修期等内容。各大空调企业与厂商应在空调维修高峰期做好服务工作，进行合理的人员调配，避免因客服电话繁忙或维修等待时间过长致使消费者无奈找“山寨版售后”进行维修。同时，企业还应提供正确的信息给顾客，以避免一些“李鬼”利用废弃的电话号码冒充客服使消费者掉进维修陷阱。

二手车电商光鲜广告语难掩行业乱象

平台售车造假屡禁不止

■周宵鹏

今年8月中旬，第三方数据机构艾媒咨询发布的《2018上半年中国二手车电商平台监测报告》显示，2017年头两个月国内二手车市场交易量为171.15万辆，2018年同期达到198.24万辆的增长量，同比增长15.8%，预期2018年国内二手车交易量将持续放大。

在二手车电商平台中，上述报告显示，二手车电商产业发展迅猛，人人车以46.7%的市场份额占比位列C2C二手车电商行业第一，领先于瓜子二手车的38.9%。多渠道高频次的广告投放、明星代言的光环效应、朗朗上口的广告语，都使人人车、瓜子等二手车电商平台人尽皆知。然而，笔者梳理发现，这些电商平台却时常曝出销售故障车、数据造假、宣传语与实际操作不符等新闻，使得二手车电商新模式乱象频出。

2016年12月初，人人车全员收到CEO李健发来的邮件。这封内部信针对的是此前有重庆车主雷先生发帖表示，在人人车平台上买到一辆事故车。经媒体报道后，人人车全款退车并赔偿了雷先生相应损失。

“立誓引以为戒，永远敬畏用户的信任与托付，坚持‘让用户买到放心二手车’的初心。”人人车的官方声明如是说。但是，该电商平台宣称的“249项专业检测”仍未把好关。

近年兴起的互联网二手车平台，被视为对不规范的以车贩子为主的二手车市场给予重创。然而，互联网二手车平台也出现诸多不规范的现象。

有媒体梳理国内法院2016年以来审结的涉二手车电商消费维权案件，发现其中占比最高的起诉事由是“隐瞒实

际车况”。与此对应的是，艾媒咨询发布的数据显示，大多数二手车买家是第一次购车，对车辆的认知有限，难以辨别车况。

今年7月，某媒体汽车版块编辑以出售二手车为名，亲身体验了几大二手车电商平台的服务，随后撰文指出客服人员 and 评估师专业水平参差不齐，使得在平台出售的二手车实际情况打了问号，甚至为了争抢资源和赚取费用，刊登发布虚假车源信息。

“没有中间商赚差价，卖家多卖钱，买家少花钱。”瓜子二手车的广告语令人耳熟能详。但该广告语却也让人疑惑：不赚差价平台如何赚钱？

事实上，传统二手车市场盈利靠的就是赚差价，而二手车电商关注的是汽车金融、保险等后市场服务。而在现阶段，二手车电商还需要靠收取交易服务费来维持生计。

以瓜子二手车为例，该平台收取车价4%的服务费，买家可享受到相关质保和过户前的复检。平台也规定了服务费的最低消费。

近日，有媒体质疑瓜子二手车买卖，这种号称为了优化客户体验、可以集中看车的C2C模式，其实是平台从个人手中收车销售，赚取高额服务费，同时还有中间商在平台上买卖车辆。

上述报道称，瓜子网“保卖”车要收卖家车价2%服务费，收买家4%服务费、过户费700元上下、GPS安装费约1000元；“保卖”车上架7天内成交必须通过瓜子网办贷款，还要收车款2%的贷款服务费，贷款3年还要收相当于车款3%的金融返利，还没算强制性购买保险，这加起来至少10%的利润。

有律师分析，在这种“保卖”行为中，

买卖双方并非直接面议价格，而是分别与瓜子网签订合同，且看不到对方的合同，中间不透明；瓜子网收取双方多种费用并从中盈利，这些费用有些是消费者不能自主选择的。因此，瓜子在广告中的具体承诺与实际履行情况发生背离。

笔者注意到，瓜子二手车之所以一直宣称“没有中间商赚差价”，其定位为平台“仅为信息发布平台”，其交易模式为卖家与买家的直接交易。然而，在相关案例中，瓜子均被法院认定为“有资质的中介公司，系合同居间服务方”。

在天津市武清区人民法院审理的一起案件中，原告王某想通过电商平台异地购车，瓜子二手车工作人员保证能够迁至外省市过户。当王某缴纳服务费和保证金后，车辆无法迁至外省办理过户手续。王某缴纳的保证金赔偿给卖家，但瓜子却拒绝退还买家缴纳的服务费。

法院认为，被告瓜子公司系有资质的

中介公司，系合同居间服务方，所服务的买卖车辆因政策原因不能过户到河南省，致使车辆买卖合同无法履行，未促成二手车买卖合同成立，合同目的不能实现，瓜子公司依据二手车买卖合同所得居间服务费，依据合同法规定不得要求支付报酬，故应予退还服务费。

此外，有买家反映，在瓜子上经常会买到二手车行的车，这样已和传统二手车市场交易无异。媒体调查发现，除了平台自己收车来卖，瓜子网有员工还将一些劣质二手车源直接卖给了二手车商，一些二手车商也通过瓜子网销售车辆。

瓜子的这一问题一直被业内诟病：车商既可从平台上购入车辆，又可卖给个人消费者，因此，不能说瓜子平台上没有中间商。对此，瓜子回应表示，车商挂车销售是平台抵制的，企业一直都在严查严惩，这种情况是行业发展中的阶段性问题。



“定金”与“订金” 一字之差 6000元钱没了！

通讯员潘晨霞、陈布雨、陈胡南 记者潘仙德报道 定金与订金一字之差，却有着天壤之别，不知道的可能一分钱都要不回。日前，台州市椒江区的梁女士就吃了这样的哑巴亏。

冲动惹的祸，6000元定金要不回

不久前，梁女士参加洪家某家具市场一商家举办的建材促销活动，“预付6000立减900”，她觉得反正家里要装修，现在又有优惠，觉得蛮划算，于是就在商家店里预存了3万元，准备后续挑选材料，签订合同，其中定金是6000元，预付款2.4万元。后来，梁女士对商家的产品不满意意向商家提出退款，被商家拒绝退还定金，只能退2.4万元的预付款。由于无法协商好这笔交易纠纷，梁女士一直无法落实家里地面的装修，因此投诉到市场所在地的区市场监管局。

为此，椒江区市场监管局工作人员就此展开了调查。梁女士说，当时家里正在装修，地砖是必需品，想着正好有活动也就先把钱存着，既然交的是定金，到时候如果挑选不到喜欢的东西，把定金退回来就是，根本没想过东西没拿到，定金却要拿不回来。而商家认为是梁女士违约在先，商家愿意退还其中的预付款，但定金对方无权要求退还。

定金与订金的差别

“这个案例的关键在于‘定金’与‘订金’这两个同音词的不同概念。这‘两兄弟’确实给市场的交易造成了不小的麻烦。”区市场监管局工作人员介绍说，从今年初至今，他们接到了数十起类似的投诉，大多数都是因为消费者不了解“定金”与“订金”的区别。

根据《中华人民共和国合同法

法》第一百一十五条之规定，当事人可以依照《中华人民共和国合同法》约定一方方向对方给付定金作为债权的担保，债务人履行债务后，定金应当抵作价款或者收回；给付定金的一方不履行约定的债务的，无权要求返还定金；收受定金的一方不履行约定的债务的，应当双倍返还定金。

而对“订金”，目前法律上没有明确规定，一般可视为“预付款”。“订金”的效力取决于双方当事人的约定。双方当事人如果没有约定，“订金”的性质主要是预付款，商家违约时，应无条件退款；消费者违约时，可以与商家协商解决并要求经营者退款。因此从客观上讲，梁女士的这种情况只能说是吃了个哑巴亏，商家不退还定金的行为符合法律规定。

不要随便交付定金

“从以往的案例中我们发现，一些消费者尤其是女性消费者，容易受商家促销活动的诱惑，在短时间内做出冲动式消费，交了定金，但是冷静下来后又觉得不划算，想要退还定金却退不回来。”区市场监管局工作人员提醒：定金交付容易，要回难，如果不是在必要的情况下，建议不要轻易地交付“定金”，在目前的法律规定上，如果合同签订交付的是“定金”，消费者就很难有要回的余地，主动权完全在商家一方。如果签订交付的是“订金”，那么至少还可以和商家进行协商。

如果商家做出了口头承诺，在签订协议书时必须将他们的承诺写进去，书面化以保留证据，不要因怕麻烦，碍于面子等不写进协议，要特别警惕“定金一律不退”之类的条款，以免上当受骗。提倡消费者科学、理性消费，避免盲目、冲动消费。

一个差评引发的闹心事

本报讯 通讯员毛慧娟 记者潘仙德报道 衢州市衢江区沈家的老杨在京东网购了一个净水器，不料却遭遇漏发货、出水漏油等状况，打差评后申请维修遭拒，售后甚至直接骂人。这事虽已解决，但老杨还是提醒大家在网购时要注意的几个问题。

网购净水器，遇上问题打差评

市民老杨是个网购达人，光在京东上的购物单子，拉出来就有好几页，从几十元钱的大米到七八千元的空调，吃穿用各种大大小小五花八门，总额好几万元。

5月24日，老杨在京东平台的一家某品牌的净水旗舰店的经销商处，下单购买了一台近4000元的国内名牌的净水器，想着要提高生活品质，没想到却成了闹心事的开始。

5月27日，师傅上门来安装，却因为没带工具不能装。一开始的不顺利似乎意味着整个事件的不顺。5月31日，第二个师傅带着工具上门，光一个前置过滤器就安装了一个下午。

商家和安装师傅跟他说法放两桶水就可以正常使用。没想到他放了15桶水，水面上还有油星子。这是净水器还是油星机啊。打电话问商家，商家说一直放，放到没油为止。“哪有这样的，水不要钱啊，这个应该是产品有问题吧。”

因为油星的问题一直没解决，加上商家一直说要补发的水管和TDS笔经多次询问依然没有寄到。6月8日，老杨一气之下打了一个差评。

冲突升级，差评引来对方辱骂

很快，商家跟老杨联系了。“老板说不做你这单生意了，你退货吧。”一开始老杨觉得也行，毕竟有问题的机器用着不开心，退货也好。可商家要求老杨必须马上退货，可老杨刚好要出差几天，错过了时间。商家又开始

拒绝退货。

到了6月12日，老杨发现用了12天的净水器终于不出油星水了，可是又出现了新问题：水龙头出水很小。老杨打电话给对方，对方直接放话，都打差评了，不给修。

无奈之下，老杨开始申请京东平台介入。不过问题依然没有得到妥善解决。6月23日，老杨直接把电话打到了12315。也许是感受到多方压力，商家再次打电话过来要求老杨退货。

折腾到现在，老杨已经不想退货了，他就想让对方帮他把净水器维修好。“他们当时装的时候，把我们家人水管那边剪掉，装了前置过滤器，且不说拆麻烦，万一他没有给我恢复好，以后漏水了我找谁去。”

这期间最让老杨生气的是，一个售后打来电话，一接通就直接骂，还好老杨留了一个心眼，开了录音。

“我买东西是为了改善生活，是为了享受的，不是花钱买骂。”老杨因此也憋上了。继续打12315电话之后，生产厂家的上门帮忙维修，解决了出水小的问题。现在老杨的诉求，不是要求退换货，而是希望以后能享受商家退款的三包，还要骂骂人的售后道歉。

网购要小心，尽量选大平台大品牌

7月底，老杨告诉记者，说珠海总部已向他保证了售后服务肯定没问题。该工作人员还要求老杨提供订单号，说要去查水管和TDS笔经多次询问依然没有寄到。6月8日，老杨一气之下打了一个差评。

不过，老杨还要用他的经验告诉大家，如果网购遭遇了类似事件，一定要留个心眼，记得保存相关证据，而且要懂得怎么去申诉。选购大件高价值商品，要记得选择大平台、大品牌子，即使出了事，平台和商家都要顾及信誉，购物者的权益更有保障。