

4S店里花1万买车险 保单金额却是8800

车主质疑被“套路”，万邦之星称1万元含自主服务和车险，车主同意购买

□记者 张国桐
实习生 郑礼鑫 刘萌

近日，市民朱先生拿到他的奔驰新车的保单后发现，明明缴纳了1万余元保险费，保单上却只有8800多元，1300元的差额竟变成了

4S店提供的一种自主划痕险，朱先生怀疑自己被“套路”，遭遇消费陷阱。

对此，4S店万邦之星回应，这1万元包含自主服务和车险，购买前已多次向车主说明，车主是自行选择同意购买的。

缴纳的保险费与保单存在差额

今年3月20日，朱先生在槐荫区万邦之星花30余万买了一辆奔驰C260L，其间曾前后两次缴纳1万余元的车险费用，然而4月9日收到保险单时发现，保险费用只有8800多元，与所缴纳费用存在出入。

4月12日，朱先生告诉记者，3月20日在万邦之星买车时，自己选择将名下的旧车予以置换，“当时工作人员介绍，通过置换可得到2000元的车款优惠，还有1000元保养券以及2000元车险优惠。”朱先生称，购车后经过2000元优惠后，他又缴纳了1万余元购买车险。

“当时买车险时，工作人员说

赠送一个划痕险，好像是两处划痕以上且不伤及底漆的情况下可以免费维修，我就想赠送的不要白不要，所以就同意了，并要求工作人员开具发票。”朱先生回忆说，办完手续后一直未收到保单，直到4月9日，在他反复要求下，工作人员向其发来电子保单，然而他却发现，保险单的总金额只有8879.81元，与缴纳的1万余元车险存在出入。

“当时车险是分两次付的，一次8800多元，一次1300元，但保单上没显示1300元的记录。”就此朱先生立刻联系4S店，可没想到工作人员表示1300元是购买4S店的划痕险。

质疑买保险被套路 遭遇消费陷阱

在朱先生看来，自己买的是车险，为何还要多此一举购买划痕险。

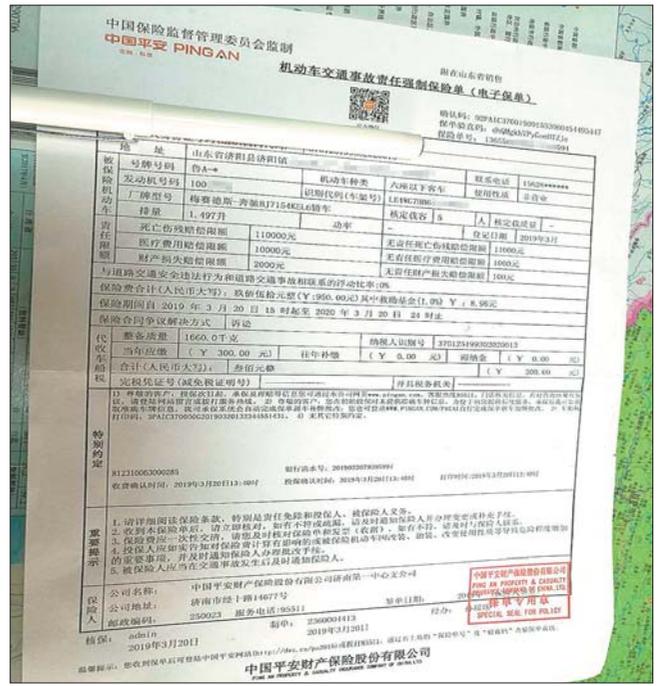
据朱先生回忆，当时工作人员的确给他说过1300元的险种的事，但他当时以为这是保险公司车险的一部分，而且是免费赠送的，因此他就同意了。直到看到保单“异常”，询问工作人员才知道1300元是买的4S店的自主险，而且自主

服务项目在收据上显示的是生活服务，并没有放到保险单那一类中。“我就感觉被套路了。”朱先生说。

此外，朱先生表示，“保险单总金额显示8800多元，优惠的那2000元我不知道是不是在车险中已经减掉了，4S店操作流程不够透明，我不了解情况就稀里糊涂签了字，存在一定的消费陷阱。”



朱先生交的1万元费用中，1300元显示为生活服务费。当事人供图



朱先生收到的保单。当事人供图

4S店回应 自主服务全凭自愿 车主购买前多次说明

12日下午，就朱先生遇到的问题，记者联系到万邦之星。“自主险其实是4S店提供的一种服务，在车辆存在2个板面划痕时，可以直接到4S店维修，无需报案。”工作人员告诉记者，倘若车辆发生划痕，一般情况需报案保险公司才可进行赔付，而4S店自主服务主要解决车辆划痕问题，车主可以不用报案直接来4S店维修，就此可以减少第二年保费上浮。

对于保单为何显示8800多元时，该工作人员表示，在买车时车险应为1.2万余元，由于朱先生选择的置换，因此车险折扣优惠后变为1万余元，“当时单子上写的是缴纳1万余元，但单子上写得很明显，8800多元是车险，1300元是自愿选择的自主服务，与保险公司无关，因此并未开具在保单单据中。工作人员已多次告知车主1300元的由来，如果不愿意可从单子上撤下，但朱先生一再表示同意。”



花1800网购摩托 维修时意外发现合格证是假的

车主投诉至市场监管部门后，商家予以退货

□首席记者 程凌润
实习生 阎玲慧 刘萌

1800余元网购的轻骑木兰摩托车，其合格证却是假的，这让济南市钢城区小伙杜勇(化名)非常郁闷。杜勇投诉到钢城区市场监管局后得知，合格证上标注的生产厂家轻骑集团摩托车制造有限公司根本不存在。

幸运的是，市场监管部门和淘宝网介入后，商家为杜勇办理了退货手续。对此，商家称其所售的木兰摩托车是库存车辆，已经提前告知消费者无法挂牌，并称2600元以下的摩托车都没有手续。济南市车管所工作人员提醒市民买摩托车要到正规厂家，以免购车后无法挂牌。

修车时得知合格证是伪造的

“去年9月，我在淘宝网花1880元买了辆排量为48cc的轻骑木兰库存摩托车。”杜勇说，当时商家说这辆摩托车是助力摩托车，没法挂牌，并且告诉他排量为48cc的助力摩托车是不用挂牌的，于是他信以为真。

杜勇说，他网购的轻骑木兰摩托车上贴有轻骑集团等字样，但是上面并没有具体型号。最初，他也没有在意所谓的型号等问题。不过，没过多久，这辆摩托

车就出了故障，而且必须要更换化油器。

“在100公里内连续出现了2次化油器损坏的情况，车辆还一直不好打火。”杜勇介绍，新买的摩托车出现故障后，他联系过淘宝商家协商处理，而商家也非常配合地更换了两个化油器。

“第三次出故障时，商家就不给我免费更换化油器了，让我自己去维修。”杜勇说，他到维修店维修时已经是2018年12月份的事情。然而，在修车时他却被告知其车辆合格证与车辆不符，车辆属于假冒轻骑品牌的产品。

得知这一情况后，杜勇有些生气，他联系淘宝商家提出退货，但是遭到了商家拒绝。多次协商无果后，杜勇向淘宝网和济南市钢城区市场监管局进行了投诉。钢城区市场监管局受理后，对淘宝店以及摩托车的相关资料进行了调查。

合格证上的制造企业不存在

“摩托车名称为木兰48cc助力车，销售经营者为济南市天桥区长远车业，该经营主体通过国家信用信息公示系统查询发现已于2014年6月19日注销。”钢城区市场监管局出具的处理意见书公布了调查情况，淘宝店铺名称为“将心比心以心换星”，淘宝经



小伙网购的摩托车上贴有轻骑集团的字样。受访者供图

营网页未公示营业执照信息。

同时，钢城区市场监管局调查发现，摩托车车身未标明厂名、厂址信息，摩托车合格证标明制造企业为轻骑集团摩托车制造有限公司，而轻骑集团摩托车制造有限公司信息通过国家

信用信息公示系统查找不到，查询到轻骑集团摩托车有限公司总装厂于2018年2月2日注销。

此外，调查显示该商品合格证发证日期确为2018年5月28日。而产品说明书的产品说明与产品本身型号、性能完全不符。

进展 投诉后商家退款退货

“我局认为消费者购买产品为不合格产品，消费者可以向淘宝网如实反映请求退货处理。”钢城区市场监管局出具的处理意见书建议杜勇向淘宝网经营者所在地有关部门举报其违法行为。

于是，杜勇拿着这份盖有钢城区市场监管局公章的处理意见书反馈到淘宝网。这种情况下，商家给杜勇办理了退货退款手续，杜勇也把之前的化油器快递给网店经营者。不过，杜勇认为淘宝商家还应该退还自己维修车辆的费用。

4月11日下午，生活日报记者联系到了网店客服，该客服说她已经给杜勇退货退款，而且她也提前告知杜勇轻骑木兰库存车是不能挂牌的。“这样的摩托车跟小产权房一样，都是没有手续的。”该客服说，2600元以下的摩托车都没有手续，也就不能挂车牌。

提醒 合格证伪造无法挂牌

4月11日下午，生活日报记者咨询济南市车管所工作人员，工作人员称伪造的合格证没法挂牌也没法上路，他建议市民通过正规渠道购买摩托车，以免带来不必要的麻烦。