

瓜子二手车乱象调查

在平台卖车,车主递交全部材料、交付车辆并收到车款后,过户却被平台单方面停滞三个月。近日,消费者王海向北京商报记者反映,他在瓜子二手车平台卖车后遭遇逾期过户,其间还发生车辆高速逃费事件。平台过户逾期赔付最高仅2000元,而置换补贴、指标受限带来的实际损失难以估算。

迟迟不过户并非个例。相关专家指出,二手车交易中信息不对称使卖家天然处于弱势,车辆滞销的经营后果应由平台自行承担,不应借格式合同将风险转嫁消费者。相关律师则表示,未过户期间登记车主仍面临风险,平台可能侵害消费者合同履行权益。

逾期不过户

今年5月30日,王海在瓜子二手车平台卖出一辆极氪7X。为尽快过户、腾出指标购置新车并赶上置换补贴退坡,他选择将车直接卖给平台。交车当天,王海递交完整过户材料,平台同步支付超15万元车款,只待完成过户。

“一开始没太在意,以为钱都给了,很快会办过户。”王海回忆,由于新车上牌需要指标、置换补贴也需过户后才能申领,他开始联系平台。“我打了不下50次客服电话,对方每次都说还没到合同约定的30个工作日;等时限到了,又改口说还没找到买家。”

王海提供的合同显示,卖方提供完整过户资料后,买方将在30个工作日内完成过户;若超期,逾期一天扣除责任方200元,直至2000元保证金赔完为止。“不论超期多久,赔付上限都只有2000元,而逾期给我带来的风险是多方面的。”王海说,合同还注明2000元补偿须等过户完成后才能申请,因此他至今未获任何补偿。

王海的遭遇并非个例。北京商报记者查询黑猫投诉发现,与“瓜子二手车过户”相关的投诉有43条,其中近半数反映平台拖延过户,不少投诉人称因此无法申领置换补贴,损失普遍在万元左右,远高于2000元赔偿上限。小红书等社交平台上,类似吐槽也屡见不鲜。

已付清车款,为何迟迟不过户?瓜子二手车官方客服解释称,卖给平台的车辆若一直不过户,可能是转卖时间太晚或未找到下家,“平台收购回来,也不能确定什么时候能卖出”。车主将车卖给平台通常无退车流程,超期会由总部介入,客服无法给出处理方案。对于赔付上限与风险不对等,该客服仅表示“规则就是这样”。客服同时称,也可选择卖给竞拍买家,部分买家为车商身份,合同规定20个工作日内过户,超期赔付依买家信用度在2000元—1万元不等。

一位二手车业内人士坦言,交车后买家不过户是最麻烦的环节,主要原因是车辆定价偏高、平台不好出手,故一直拖延;“过段时间实在卖不出去,就会找卖家重签合同或要回车款”。

从5月30日至今已近三个月,远超30个工作日,瓜子二手车非但未完成过户,反而提出与王海重签合



同。王海表示拒绝:“重签可能导致车辆被压价,过去三个月车一直在瓜子手里,有什么情况我并不知道。”

交付车辆高速逃费

更让王海担忧的事发生了。“近期我突然接到高速收费站电话,告知我名下这辆车出现高速逃费。”收费站影像显示,凌晨两三点,该车跟随前车冲离收费站,未生成通行扣费记录。

车辆早已交付瓜子,王海本人并未驾驶。经与平台核实,逃费发生在瓜子员工向客户送车途中,系工作人员冲卡逃费。“没想到瓜子这样的大平台,员工会做出违法行为。”王海说。平台答复将安排物流人员处理,此后再无下文;一周后王海追问,收费站告知已有相关人员远程补费。

麻烦不止于此。王海这辆车原本占用燃油车指标,“如果不能用该指标给新车上牌,指标就会作废”。受长期无法过户影响,其新车已改用新能源指标上牌。按王海所在城市行情,一个燃油车指标市场价值在1万—1.5万元,如今很可能永久失效,这部分损失属于难以直接追责的隐形损失。

“我已远程锁车,并选择通过法律手段解决。”王海说。瓜子二手车方面表示将尽快处理其情况并强调卖方签合同交车后的后续问题与原车主无关,但也承认对过户逾期造成的置换补贴损失不承诺承担。

车主面临多重风险

尽管平台称交车后风险与卖方无关,但实际交易中登记车主依旧暗藏隐患。上海市海华永泰律师事务所律师孙宇昊表示,机动车买卖合同成立并完成交付后,车辆实际控制权通常已转移,但过户登记仍具有重要公示作用,未过户期间登记车主仍面临一定风险。

他举例称,一旦车辆发生交通事故,原车主作为登记人可能需配合事故调查、保险理赔及行政处置,甚至产生争议;责任判定会结合实际控制人、事故原因与合同约定等综合判断,并非全部责任由原车主承担。卖方现实风险集中在:交通违法、事故处理沟通成本增加;车辆被二次转卖、抵押查封影响交易安全;过户延误导致无法办理新车指标、享受置换补贴



等经济损失。孙宇昊认为,若平台因自身原因拖延过户,可能侵害消费者合同履行权益;合同明确约定过户时限而平台未按约完成,消费者可依约追责。平台若未充分告知过户周期及风险等,还可能涉嫌侵害知情权。“不能仅凭未过户直接判定平台违法,还应结合平台是否存在合理原因;但长期拖延且不采取补救措施,可能产生违约责任。”

对于2000元赔付上限条款,孙宇昊表示,若该条款系双方充分知情、自愿协商形成,原则上具备法律效力;“但如果属于平台预先制定、未充分提示说明,且明显限制消费者权利、减轻平台自身责任,则可能涉及格式条款公平性审查问题”。

监管盲点犹存

当前,由于缺乏专门法律法规且消费者权益周期漫长,二手车交易中个人卖家往往处于弱势。孙宇昊表示,我国法律法规并未针对二手车交易统一规定固定的过户完成期限,实践中过户时间通常由双方通过合同约定。

北方工业大学汽车产业创新研究中心主任纪雪洪认为,过户拖延本质上是平台通过合同条款规避经营风险。二手车行情波动下,若收购车辆难以转售甚至产生亏损,部分经营主体便会向卖车消费者转嫁压力。“由于存在利益矛盾,依靠平台主动修改这类偏向自身的条款并不现实。”

纪雪洪指出,信息不对称使卖家天然弱势,普通卖家难以掌握全部交易风险,还容易因信任大平台而疏于防范。平台应充分提示过户周期拉长等风险,合同设置赔偿上限实则将经营风险转嫁给卖方,涉嫌霸王条款。在收车评估阶段,平台就应预判车辆流通难度,滞销后果应由平台自行承担,不能只盈利不担亏。

从法律层面看,消费者诉讼维权存在理论胜诉空间,大量同类纠纷也会对平台信誉形成压力,但现实中维权时间和金钱成本偏高。纪雪洪建议,长远需行业协会介入,推广统一规范的二手车交易文本,重点对过户时限作出硬性约定,赔付比例不低于一定车价占比,从源头减少不公平格式条款。

北京商报记者 蔺雨薇 图片来源:瓜子二手车

最新回应

瓜子二手车: 车辆流转周期较长 行业转型仍存堵点

北京商报讯(记者 蔺雨薇)8月24日,对于车主卖车后平台迟迟不过户的问题,瓜子二手车午后作出回复称,平台绝大多数车辆过户超期,主要是由二手车市场流转周期较长造成的。此外,买家不配合、资料缺失等因素,也可能导致二手车过户超出约定时效。

瓜子二手车方面表示,长期以来,国内二手车市场最主流的流通方式是:用户先将车辆出售给经销商以回笼资金,经销商为该车辆找到买家后再办理过户。但车辆何时售出并不确定,这一流转周期便成为过户时间的不确定性因素。举例来说,若车辆30个工作日才完成交易,即便成交当日即刻办理过户,客观上也会形成过户超期的情况。

这种“先拿钱,等卖出再过户”的模式,客观上解决了卖家的资金回笼问题,此前并未引发太大争议。“但近年来,过户时效与卖家领取置换补贴、新车上牌等事项紧密挂钩,卖家对过户时效的要求变得更为迫切,相关投诉也相应增多。”瓜子二手车方面表示。

北京商报记者调查发现,二手车过户问题是行业整体面临的痛点,并非瓜子二手车独家存在的问题。针对这一行业难题,国家为促进二手车高效流通,也在推进二手车经纪模式向经销模式转型,从2022年10月1日起推行的“待销售二手车临时号牌”政策,就允许经销商为收购车辆先行办理过户并申领专用号牌,无需等待实际售出后再办理。

“不过,由于该流程要求经销商完成商务部门备案并开具反向发票等前置手续,截至目前,该政策在各地的执行力度与普及范围尚未完全到位。”瓜子二手车方面表示。

据悉,瓜子目前已在全国多个城市完成当地备案,完善自身对“待销售二手车临时号牌”政策

的支持,对于瓜子直接全款收车的车辆,力求在能力范围内解决过户超期问题。但作为一个综合性的二手车交易平台,瓜子也提供C2C、C2B等业务形式,作为居间方,这类业务形式下过户时效仍面临不可控的客观限制。对此,瓜子方面将通过进一步完善售后政策、强化服务力度和细节等方式,尽量帮助卖家用户减少损失。

瓜子二手车相关负责人表示,“随着国家持续推进汽车全产业链发展,并着力疏通二手车流通堵点,我们也期待能从政策和法规层面彻底解决这一问题”。

同时,对于工作人员擅自上高速冲卡、逃逸高速费行为,瓜子二手车方面则表示,“已第一时间启动内部专项核查流程。一经核实存在违规行为,将对涉事员工、合作物流供应商进行严肃追责、从严处理,并同步完善车辆保管、运输全流程管控机制。我们持续欢迎社会各界监督,积极提供相关线索,助力平台持续优化内部管理、规范运营流程”。

据介绍,车辆由瓜子平台保管期间,仅允许用于必要的车辆整备、合规物流运输等刚需场景,严禁工作人员私自挪用、违规使用保管车辆。所有合规动用车辆的场景,均要求相关人员及合作物流供应商严格遵守国家道路交通安全法律法规,规范操作、合规行驶。

此外,针对极少数长期未能完成过户的车辆,平台将逐单核查逾期成因,结合具体交易场景、实际情况制定针对性售后解决方案,通过加急督办过户、协调交易流程、合规补偿等方式妥善处理,必要时协助用户通过合法途径维护自身权益。

关于2000元的赔付上限,瓜子二手车方面解释称,系综合考量行业通行惯例及用户实际成本后制定的补偿标准,旨在合理弥补超期过户给客户带来的体验损失。



新鲜零食“一挑四” 薛记炒货被迫应战

新鲜零食企业开疆拓土之际,又有一家企业坐不住了。8月24日,北京商报记者获悉,薛记炒货朝阳合生汇店正在重新装修,将于9月以全新店型的全国首店形象开业,新增面包、点心等短保烘焙,此举被视为应对新鲜零食竞争的反击。

新鲜零食说到底在抢谁的生意?坚果炒货、麻辣卤味、现制奶茶、短保烘焙,这些原本分属炒货店、卤味店、奶茶店、烘焙店甚至超市的生意,如今被新鲜零食品牌装进同一家店。新鲜零食奉行“取众家之所长”的爆款逻辑,以宽类窄品策略将各赛道头部单品整合于一体,从下午茶到夜宵全场景拦截客流形成正面截击。

烘焙师驻店现烤

感受到危机,薛记炒货开始求变。据朝阳合生汇店公告,门店正在招聘烘焙师、营业员,其中烘焙师需负责烘焙产品全流程现烤生产,精通面团发酵、产品制作、陈列摆盘等。

一位接近薛记炒货的知情人士透露,朝阳合生汇店需要烘焙师驻店,现场制作面包、点心。“和品牌合伙人门店不同,该店是公司

的新模型,为直营店。”

该店是否为薛记炒货试水新鲜零食业态的首个标杆门店、还将新增哪些品类、新店型如何布局,北京商报记者向薛记炒货发去采访提纲,但截至发稿未获回应。

薛记炒货多家北京门店目前售卖品类集中在坚果炒货、果干蜜饯、膨化零食等。合生汇店增加面包烘焙品,能迎合年轻消费者、拉高连带率,还可平抑淡旺季波动,强化“新鲜现制”印象。而现制烘焙正是新鲜零食品牌争夺核心用户的关键爆品。

离该店不远处,正是新鲜零食品牌一栗的门店。今年1月,一栗朝阳合生汇店开业,售卖烤栗子、瓜子、腰果、猪肉脯等,与薛记品类重合,此外还增加了奶茶果饮、冰淇淋、现制坚果酱等品类。一栗更靠近扶梯口,能获得更多流量曝光。北京商报记者在工作日下午探访发现,一栗店内仍有不少年轻人在逛店消费。

集合业态对决垂类

新鲜零食企业兵临城下,薛记炒货等老牌炒货店压力不言自明。今年,金粒门、几多全等大幅扩张,门店挺进南京、杭州、深圳等

城市;茶颜悦色、绝味、柠檬向右、三只松鼠等也开辟新鲜零食业务,以店中店或独立门店形式防御竞争。

这是集合业态与垂类的较量。一位新鲜零食经营者李铭(化名)表示,当前各垂直品类品牌竞争激烈,除非有特别好的创意和细分品类匹配市场需求,否则企业很难跑出来。

“市场非常‘卷’,如何杀出重围?一定是取各家之所长,吸收爆款和优势。”李铭称,新鲜零食类似折扣仓概念,以爆款引流,再用丰富品类一站式满足需求。

李铭以烘焙与奶茶为例:“新鲜零食的烘焙品数量不多,单品也难媲美烘焙店,但能迎合追求性价比的消费者。奶茶同理,口味与奶茶店相差无几,价格6元左右,远低于传统品牌。”

集合奶茶店、炒货店、卤味店热卖商品,新鲜零食能放大单品类优势;网红烘焙、爆款卤味心智成熟,可抬升进店客流;坚果果干、特色鲜食毛利更高,可实现二次选购、拉高客单价,一家店覆盖全场景解馋需求。

“新鲜零食会对商场奶茶店、卤味店造成客群分流,反之亦然。”李铭坦言。但选址则十

分挑剔,位置不对就容易被前面的奶茶店、烘焙店截流,“一定要开在关键动线上”。

一位超市零售人士认为,新鲜零食业态更倾向情绪化、场景化设计,未来必然探索刚需零食方向,可能与超市、烘焙店产生直接竞争。

重度依赖高客流商场

新鲜零食的生意始于“新鲜”,却不能永远靠“新鲜”维持。

用现制、短保、平价爆款引流,再通过烘焙、饮品等品类拉高客单价,这套“爆款引流+多品类变现”打法仍是行业普遍选择。但消费者对爆款的新鲜感并不会一直存在。

百联咨询创始人、零售电商行业专家庄帅表示,这一模式的核心是把“鲜食”从营销概念变成能盈利的零售生意,但行业始终受“短保、规模、价格”不可能三角约束:短保意味着更高损耗和更复杂的供应链,低价要求足够周转,同时供应链效率必须同步跟上,最终取决于柔性供应链能否跑赢新鲜感的边际递减。

更现实的挑战来自门店。不少品牌将购

物中心B1层视作核心战场,这里人流稳定、适合即时消费,但优质点位有限,高租金和高损耗进一步抬高了经营门槛。

全国扩张不能简单复制门店。庄帅指出,该模式需靠更高客单、周转和毛利覆盖租金与损耗,同时依赖核心点位和日配能力,天然存在扩张天花板,而量贩零食更容易通过轻资产模式复制。

新鲜零食很难复制奶茶、卤味的扩张路径。奶茶店可开在写字楼、街边甚至社区,卤味店可依靠临街门店捕捉客流,覆盖更广泛场景。新鲜零食则依赖购物中心高密度客流,离开核心商圈,短保商品的配送和损耗成本就可能成为新压力。

庄帅认为,其真正的差异化并非某个爆款,而是“零食零售+轻餐饮”的复合业态,把烘焙、卤味、茶饮等品类打破边界重组为新的即时消费场景,但现阶段仍与购物中心高度绑定。

下一阶段真正的考验,或许不是能否持续制造爆款和话题,而是能否摆脱对核心商场客流的依赖,在更多场景中找到稳定的复购逻辑。

北京商报记者 何倩 毛思怡