

手机租赁行业乱象——

不仅随意定价 竟还暗藏高利贷陷阱

近年来手机租赁行业发展迅速,“以租代买”模式受到了年轻人的青睐,但此领域的消费投诉量却是巨大的。部分消费者表示在线上租赁平台租手机,不仅没有体验到经济便利,还遇到了各类问题,财产和信息安全都受到了侵害。

租机业务暗藏玄机

“人人租”的宣传介绍显示,该公司是国内领先的为企业和个人提供一站式设备信用免押租赁互联网平台,拥有超过30000个全国商家服务点,累计服务1000万+租户。能为消费者提供稳定、高品质、有保障的设备租赁服务。

然而很多在人人租平台租过手机的消费者却吐槽,租机一年再买断的费用远高于市场价。记者首先体验了人人租平台“全新手机”的“以租代买”过程。记者选择了一款显示“10万+已租”的手机,租赁周期为365天。

在确认订单页面中,记者发现这款官网售价为9999元的手机,在支付了12期租金6502元后,仍需支付买断款6296.1元,也就是说,消费者在这一年内需

要支付12798.1元,这个价格接近该手机官网售价的1.27倍。

但这高出官网价格的部分并不是入驻商家的全部利润,商家进货价实际上低于官网售价,租金总额减去进货价才是真正的利润。

记者来到“人人租”的总部,这里的工作人员向记者介绍平台规定新手机的租机总费用不得超过官网的1.28倍。可如果算起实际利润,这个租用价格就接近成本价的1.47倍了。

除此之外,“人人租”在客户端服务页面中宣称“一机一验”,严格做到对每台二手设备都进行深度质检、严控品质、正品保障。但平台工作人员向记者透露,即使产品发货前,平台也根本不会进行任何检测,商家靠着自己虚标成色就能挣钱,只要消费者不投诉就无所谓。

出租手机成色、定价无标准,全看心情

记者根据“人人租”上入驻商家营业执照显示的经营地址,开始寻找商家进行了解。广州沐晴电子设备租赁有限公司、苏州

安倍发电子科技有限公司、苏州振硕租赁有限公司、上海溪涧供应链科技有限公司、上海添沂贸易有限公司等,都是“人人租”上销量可观的入驻商家,可根据商铺营业执照上的地址都找不到。

几经辗转,记者终于在成都找到了一家入驻“人人租”的商家,专做二手手机租赁。工作人员表示,所谓的租赁,其实就是消费者在分期购买手机。同“人人租”工作人员所说的一样,平台上分期的利率很高,他们每单的利润都很丰富。对于二手手机,商家告诉记者,他们出租的二手手机,成色、价格完全随心所欲,随意发货,人人租平台不会干预他们的生意,也就是不会监管。

人人租平台和入驻商家告诉记者,为了防止消费者在租赁中断供或者脱单跑路,他们往往会在出租的手机中,私下安装一个监管锁软件,如果消费者没有按时交付分期租赁费用,平台或者商家便可以远程锁死手机,除非商家解锁,否则手机无法使用。

然而这个监管锁软件却存在个人信息泄露隐患。“人人租”工作人员告诉记者,商家获取消费者个人信息目的非常明确,那

就是在消费者逾期时,威胁消费者,按时缴纳费用。

租机平台、贷款中介、回收机构沆瀣一气

上海的姜女士由于急需用钱,接触到了“租机贷”,并被告知这种贷款方式虽然审核比较宽松,但利息比较高。

在一个叫芒果商城的手机租赁软件上,下单租赁一台1万元的手机,就相当于在平台上借贷1万元,但平台要求3个月内付清12期租金共2万元,以此借贷方式计算出的年化利率达到了400%,明显属于高利贷。

姜女士将自己的资料提交给平台,包括公积金、工资单、外卖地址、公司地址等及其隐私敏感的个人身份信息,通过平台审核后,被告知将有手机寄送到家。可手机发出后,姜女士却被要求更改派送地址,最终手机被送到了某个手机市场。就这样,姜女士顺利地将价值1万元的手机进行了变现。

变现过程中,姜女士缴纳了5%的手续费500元,首期租金3500元,手机折旧费100元,最

终到手只有5900元。

之后,姜女士又先后在不同App上以同样的变现方式租了9台手机,没过多久就由于无法按时支付租机费用而逾期,她本人也被各种极端的方式催收。无奈之下,她只能继续租新的手机,“以租养租”,实际上就是“以贷养贷”。姜女士总共在十几个平台租了30台手机,拿到了贷款18万元,但最终实际背负的贷款却有41万元。无尽的催收让姜女士甚至动了抵押房子的念头。

最终,姜女士报了警,上海市公安局静安分局接警后对案件进行了侦查。名为租借手机却不收货自用,而是直接通过手机商户回收套现,“租金”虽然是分期,但总额远超手机市价,年化利率超过400%。警方从租机平台、中介人员和手机市场三方顺藤摸瓜,挖出了一条非法经营放贷业务的产业链。

今年3月12日,上海市静安区人民法院对这起上海首例“租机贷”案件进行开庭审理,以非法经营罪当庭判处租机平台经营者戴某某有期徒刑一年一个月,并处罚金人民币100万元。

据央视

新能源汽车消费纠纷调查——

方向盘加热功能还得付费订阅

刚提车不久,官方突然推送付费解锁方向盘加热功能;承诺“终身免费车联网服务”,却在系统更新后悄然增设流量限制;宣称“电池终身质保”,却在检测时以“人为损耗”为由拒绝保修……

随着新能源汽车行业的蓬勃发展,新能源汽车成为众多家庭的“新宠”。根据中国汽车工业协会发布的数据,2024年新能源汽车销量同比增长35.5%,市场占有率达40.9%。与此同时,相关服务纠纷也随之攀升,一些消费者从售前到购买后关心的话题包括:车身质量是否有硬伤、车机会不会卡顿失灵、充电系统是否容易出现故障、续航里程是否缩水、商家的承诺是否能兑现、价格变动是否会引发争议、售后服务有没有做到位等。

承诺作废 功能付费

北京朝阳区某写字楼地下车库,车主陈先生摸着方向盘上的新车标,语气苦涩:“3个月前才提的车,如今已经出了升级版,续航多了100公里,价格还便宜2万元。”他翻出购车时与销售人员的聊天记录,对方曾保证该车型“半年内不会迭代”。如今,这辆行驶不足5000公里的车,二手估值已跌破购入价的50%。

有类似遭遇的还有来自广东广州的新能源车主林女士。她购入某新势力车型不到两个月,车企突然推出“周年庆祝时直降4万元”活动。“销售催单时说

‘已是最大折扣,短期内不会降价,早买早享受’,现在看分明是‘早买早吃亏’。”林女士找到销售,对方回复“市场行为不予补偿”。

记者采访发现,部分新能源

到的功能后续免费开通”,如今却成了“付费特权”。方先生后来查询发现,购车合同条款中写着“部分功能可能需另行开通”,“这分明就是文字游戏”。

来自重庆的车主李女士将



车主遭遇购车后短期内大幅降价、新款上市导致车辆贬值等情况,销售人员未明确告知短期内将推出升级版,权益受损后品牌商也未对车主提供补偿或升级方案,让他们的心里很不好受。

还有一些新能源车主吐槽,自己遭遇了付费背后的“权利游戏”——购买的新能源车功能缩水。

在浙江杭州做程序员的方先生告诉记者,他的车机屏幕曾反复弹出一条提示——“方向盘加热功能需付费订阅”。这辆标榜“全功能预埋硬件”的新能源车,在购车时承诺“您买车时看

车辆OTA升级后,车载娱乐系统突然提示“每月免费流量仅限1GB”,而购车时销售人员承诺“终身不限流量”。“现在连导航更新都要连手机热点,车企这是把承诺当儿戏。”李女士愤愤不平地说。

过度宣传 智能驾驶

12315平台数据显示,2024年共接收新能源汽车软件问题投诉举报3.5万件,占新能源汽车投诉举报总量的22.4%。消费者反映的主要问题为智能辅助

系统失灵、中控黑屏、未经消费者同意单方面“锁电”、篡改或拒绝提供汽车数据、虚假或“超前”宣传具有远程智能泊车或自动驾驶功能等。

多名受访的新能源车主说,一些新能源车企在营销策略上各显神通,为吸引眼球夸大智能驾驶功能等现象屡见不鲜,导致自己的实际体验与心理预期存在显著落差。

林女士至今仍心有余悸:有一次她开车行驶在快速路上,车辆在开启“L3级自动驾驶”时未能识别施工路障,险些撞上隔离墩。“宣传时说‘解放双手’,出事了却说是‘辅助驾驶’。”她向记者展示其购车时的宣传视频,画面中的字幕写着“真正意义上的自动驾驶”。

有业内人士指出,如果车企过度宣传智能驾驶的功德,容易让消费者丧失应有的警惕,造成交通事故风险的上升,危及消费者生命安全。

维修困难 售后无门

维修难、维修贵是一些新能源车车主面临的另一突出问题。

上海车主郑先生的新能源车前不久电池续航骤降30%,尽管购车合同注明“电池健康度低于70%免费更换”,但车企检测报告称“电池正常衰减,未达更换标准”。更令他气愤的是,他发现检测设备竟由车企提供,“既是运动员又当裁判员,公平性何在?”

全国人大代表、华电国际电

力股份有限公司邹县发电厂生产技术部精密诊断中心组长曹景芳注意到,许多新能源车主常抱怨配件难找、维修成本高,甚至保险公司在理赔时也存在诸多问题。

她调研发现,维修难与新能源车的维修技术要求高、维修信息资源相对匮乏密切相关;而维修贵的主要原因在于新能源车使用的电池、电动机等关键部件成本高,再加上市场上缺乏兼容性配件,进一步提高了维修成本。由于缺乏针对新能源汽车特性的评估标准,一些保险公司对相关保险产品的开发和营销不积极,复杂的理赔程序也影响了赔付进度。

曹景芳就提升新能源汽车售后保障建言。根据这份建议,交通运输部正推动将“新能源汽车维修工”工种纳入国家职业分类大典,并组织研究制定新能源汽车维修标准体系,全面提升维修服务能力水平。

还有一些新能源车主遇到问题想要维修,却连厂家都找不到了。

广东新能源车主刘女士的某新势力车型已停放两个月。车企突然破产后,车门电子锁故障导致车辆无法启动,4S店的电话已成空号。“官方App还能显示车辆状态,但维修预约按钮已变‘灰色’。”她苦笑道。

记者在某社交平台检索发现,有不少“购买新能源车的避坑帖”,其中不少网友提到自己买的新能源车车企已经倒闭了,售后保障无门。

据《法治日报》