



“捆绑销售”惹人愁 汽车4S店乱象探访

**买车乱象：
想优惠？想提车？
必须在4S店捆绑车险**

王先生去年底在合肥市蒙城北路的一家4S店内全款买了辆凯迪拉克，待到提车之日，本来心情大好的王先生来到4S店，却被销售人员告知必须要购买将近1万元的商业车险，否则不能提车。

“我当时就是因为不想在店里买车险才选择全款买车的，因为贷款买车的话必须在他们那儿买保险，这是没办法的。可是，我车钱都付了，他们也没有告诉我买车险的事，结果提车时才说，这让我很想不通。”王先生告诉记者，他当场表达了自己的困惑，并且表示不愿意在店内购买车险，可是对方软磨硬泡拖延时间，就是不让提车。

“工作人员说，他们保险销售的考核率是百分之百，也就是每卖一辆车，必须卖一份保险，这是他们的规定。”王先生随即觉得，实在不行就在店里买个交强险好了，反正也是车辆必配的。谁知对方竟表示，必须要买一定投保额的商业保险，“比方说第三者险低于30万的保额他们是没法‘出单’的”。

在和对方理论了数小时后，王先生只好无奈地接受了现实，通过4S店购买了商业保险，“我觉得他们存在捆绑销售的行为，限制险种，还强制保额，我作为一个消费者失去了自由选择的权利和知情权。”

**记者走访：
无论按揭还是全款
都得由店内代买车险**

除了像王先生这样在提车时被强制推销车险的事例，记者在采访中遇到更多的则是市民在优惠购车时碰到车险绑定的情况。

“我当时看中的一款荣威i6原价格是13万多，活动优惠价是12.9万，但是4S店要求必须在他们那儿买保险，否则就不卖车给我。”合肥市民刘先生2月底在包河汽车城的一家4S店看车时遇到了这样的情况。想要享受车辆优惠的刘先生犹豫再三后，还是交了定金。可到了约定提车时间，刘先生并没有提到想要的车型，因此只得向4S店提出退款要求。“我有从事保险行业的朋友，其实直接从保险公司买便宜不少，但是他们就是不让我自己买。”刘先生说。

记者了解到，优惠的价格绑定相应的车险，一般来说顾客很难拒绝。“买车第一年的保险基本都是强制在4S店买的，除非你不要优惠价格，按照原价提车，有的4S店不买车险直接不会卖车给你的。”大学毕业后通过贷款买了辆车的小吴告诉记者，他觉得这样的现象比较正常，“如果

在店里买保险贵不了太多钱，而且可以享受更大力度的车价优惠，我觉得也无妨，只是要提前和4S店协商清楚。”

在了解了一些市民的反馈后，记者来到合肥市包河汽车城、北二环国际汽车城等地的4S店内进行了咨询走访，结果不出所料，经营各大品牌汽车的诸多4S店都表示：无论全款还是贷款买车，必须得由4S店代买车险。

“保险必须由我们代买，这是公司的规定。我们这儿平安、人保、大地都有，和外面买是一样的。”国际汽车城的一家4S店内销售顾问告诉记者。当记者表示从保险公司那里买可以便宜些时，该销售顾问则说：“无非也就便宜最多千把块钱，但是在我们这儿买很方便，理赔、维护都是直接到店里，零配件也都是原装的。”

记者在走访时，不少销售顾问都表示，一般情况下全款买车只需第一年在店内购险，而贷款买车则强制投保时间更长。至于投保金额，当记者咨询一辆15万元左右的车时，对方表示投保金额在一年8千元左右。“很多保险公司的人，自己买车时都是在4S店买的保险，现在都是这样的。”另一位销售人员说。

在中国平安合肥分公司从事保险代理人工作的小汤告诉记者，车险销售主要分为几个渠道：网销、电销、车行和个险，而4S店是最主要的渠道，尤其是新车，基本上都得在4S店上险。“我入行三年，还没有办理过新车的车险，我自己的车险也是在4S店买的。”小汤告诉记者，4S店有自己的经营成本，车价降低了，必然要从别的渠道挣钱，“一家4S店进驻了多家保险公司，彼此是合作互利关系，店内保险价格要贵些，也是因为4S店要拿佣金或提成，每个业务员也都分配了指标。”

**合肥市消协：
4S店强制捆绑、搭售车险
侵害了消费者权益**

不买保险不卖车、不给提车或者不享受优惠，消费者是否有权拒绝？4S店的行为是否合法？是否侵害了消费者的相关权益？日前，记者咨询了合肥市消费者协会，其相关负责人告诉记者，4S店的以上行为违反了《反不正当竞争法》及《安徽省消费者权益保护条例》的相关规定。

合肥市消协表示，根据《安徽省消费者权益保护条例》相关规定，消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品品种或者服务方式，自主决定是否购买任何一种商品、是否接受任何一项服务；经营者提供商品或者服务，不得有侵害消费者自主选择权、公平交易权的行为：如强迫消费者购买商品或者接受服务、搭售商品、服务或者附加其他不合理条件等。

“首先，在消费者购车时4S店不说明情况，而在付款提车时才要求买保险，是明显侵犯了消费者的知情权和自主选择权，消费者有权拒绝或者投诉；其次，4S店要求顾客必须买车险，否则不予卖车的情况，也是明显违反了相关条例，4S店对消费者如何购买车险是没有权利加以阻挠的。”其相关负责人告诉记者。

对于4S店“优惠捆绑”的行为，合肥市消协则表示，如果说买车险就不提供优惠的话，4S店的这个行为不好从法律角度界定，而且4S店也有权经营代理车险业务，只是选择权必须要在消费者手上，“如果遇到强制搭售的行为，在拒绝无果的情况下，建议消费者拨打12315进行投诉举报，由消协进行调解；另外，可以将情况反映给各区的市场监管局，调查核实后，会根据实际情况对其进行行政处罚。”

**4S店强制捆绑、
搭售车险侵害了
消费者权益**

**如果遇强制搭售
在拒绝无果时
建议拨打12315
进行投诉举报
由消协进行调解**

**可将情况反映给
各区的市场监管局
调查核实后
会根据实际情况
对其进行行政处罚**