



## 二手车行业井喷,平台模式趋同乱象频出 “保卖”不透明 赚取高额服务费

数据显示,作为全球第二大汽车保有市场,2017年我国汽车保有量达2.17亿辆。而随着消费者置换、增购汽车需求提升明显,二手车交易市场活跃度明显提升,2017年全国二手车交易量达1240.1万辆。预期2018年国内二手车交易量将持续放大。

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,记者梳理发现,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。

### 二手车行业吸金300亿 平台模式趋同加剧

过去三年时间,二手车行业吸走近300亿元融资。

在经历了最初的拓荒、口水战之后,创业者们正在探索新的发展道路。事实上,随着消费者、汽车用户及经销商获取二手车交易信息渠道逐渐转移至线上,二手车电商平台正成为行业重要的交易参与者,而经过早期的探索发展,二手车电商行业商业模式逐步清晰,行业竞争及业务布局推动行业正向发展。

在这波发展中,优信二手车成为二手车行业内第一个“上岸”的玩家,尽管被誉为“流血上市”,开盘即遭破发,但似乎也给这个行业的格局带来了一些改变。

二手车电商平台当前分类主要分为2B端模式及2C端模式,根据具体发生交易对象的不同,2B端模式又分为B2B模式及C2B模式,2C端分为C2C模式及B2C模式。

但业内人士指出,随着行业竞争的加剧以及业务模式的不断探索与迭代,区别模式意义已经不再重要,业务协同、探索盈利才是各家平台当前重中之重。

### 二手车平台有明显短板

在业内人士看来,目前二手车平台有着明显短板。第一,在佣金之外,没有差异化的盈利模式。第二,对于线下运营与掌控力度偏弱。在他们看来,如何在线下渠道网络进行深耕,从单一的线上交易连接平台向汽车产业链多环节掌控转变,或许是形成壁垒的关键。

“二手车属于低频高价消费品类,其特点恰恰是高额低频时间长,个人用户买卖二手车的次数毕竟有限,能否通过广告和补贴培养用户习惯,形成稳定的用户规模尚待观察。”上述业内人士说。

### 平台售车造假屡禁不止

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与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。

上述文章称,优信二手车的评估师在检测过程中随时录像与拍照,并用仪器来检测漆面与钣金是否有碰撞修复。但是评估报告显示车辆结构件有碰撞变形修复,猜测车泡过水。作者表示,此评估结论与事实不符。人人车的评估师未身着工作服,也没有录像设备,在评估后向作者表示平台可以先付款收车。

面对检测,二手车电商平台和评估师的态度并不一样。平台的目的是通过检测把事故车排除出去,在收取一定费用的同时,树立平台的可信度;一部分检测评估师则为了通过成功交易拿到提成,往往自动降低了检测标准,最终导致事故车不断流向消费者。

### 服务费用收取广为诟病

“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“保卖”服务,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。

### 刷单拆单涉嫌虚假宣传

2017年11月,因认为瓜子二手车在各大网络平台广告中宣传其“遥遥领先”“全国领先”“每天超过百万人浏览”等用语不实,对交易者产生误导,此举为不正当竞争行为,人人车将瓜子二手车告上法庭,要求瓜子二手车立即停止不正当竞争行为、赔礼道歉并赔偿经济损失1亿元。

业内人士认为,瓜子二手车之所以宣称“遥遥领先”“全国领先”“每天超过百万人浏览”,目的正是显示市场份额大和成交数据多,借此吸引投资人。

有媒体报道,为了做大成交额,一些二手车电商平台甚至恶意刷单、数据

造假。有知情者爆料,安徽合肥市场上二手车电商刷单情况严重,经销商近期根本没有成交量,却不断收到来自人人车平台发送的成功向人人车支付居间服务费用几百元不等,以及邀请对刚刚陪同看车的某某销售的服务进行评价的各种短信消息。

这名知情者表示,上述现象说明平台刷单、拆单问题严重。这些行为均为平台销售人员所为,或将车辆信息更改为交易成功、待看车状态,或者找两个手机号作为买家和卖家捏造数据单。

■综合法制日报、中国产经新闻报

