

合格证是没有的,电池参数是虚标的,销售套路是环环相扣的 直播间买“老头乐” 上路秒变“惊魂车”

在某直播间里,主播信誓旦旦地承诺“3000元就把四轮代步车给你包邮到家”,转到私聊后,销售人员却表示“特价车需要抢名额,先付定金,抢不到就退款。”最终成交时,老人支付的金额往往高达两三万元。

近期记者调查发现,市面上出现了一种专门针对中老年人的“老头乐”电动车销售骗局。这些售价动辄上万元的“老头乐”没有出厂合格证,虚标电池参数,上路就变“惊魂车”,而环环相扣的销售套路让消费者维权时困难重重。



A

像玩具车一样的“老头乐”

每天早上九点半,销售“老头乐”(低速四轮电动车)的直播间准时开播。

在某直播间里,一位号称“厂家直销”的女主播身后摆满了四轮电动车,这些车的外形酷似各类名牌车。主播不时敲打车身展示材质,吸引了不少中老年观众留言咨询。

杨蕾的父亲常年在重庆的乡镇生活,一直想有一辆能遮风挡雨的四轮车代步运输。尽管不相信车子真会这么便宜,但看到“厂家直销”的直播后,他还是留下了自己的联系方式。很快,有销售添加他为好友,引导其下单购买。

销售自有一套“话术”:大型、高配置的车子电机更好,跑得更远,售价两万多块钱。如果交了定金,即使抢不到特价车,买其他车型也有优惠。

杨蕾的父亲浏览了这名销售的朋友圈,发现都是车辆生产、客人转账、送货上门的视频。该销售表示,自己做这行已有很多年,经验丰富。

考虑到村里都是山路,杨蕾的父亲选了“更昂贵、质量更好”的车子,

花了21000多元,差不多是他打工一年的收入。物流运到的那天,杨蕾的父亲早早在高速路口“接车”。按照销售的说法,试驾后不满意可以退货并全额退款。从路口往家开的过程中,他发现,车子有点“不太对劲”。

“车跑到离我家还有五六公里的地方就熄火了,当时我和我爸一起把新车拖回来的。”杨蕾告诉记者,当时她在家里,听父亲打来电话说车抛锚在半路上时,她的第一反应是“吓死了,人别再出点什么事儿”。等车到家后她和父亲仔细检查发现,电机已经发烫了,“就跟要爆了一样”,整车有严重的塑料感。此后,杨蕾的父亲又试驾了两天,其中一次车停在半坡熄火了,几乎是连人带车“出溜”下去了。

实际上,买到“三无老头乐”的受害者并不止杨蕾一家。近期,数位消费者向记者反映,自己被“老头乐”销售“套路”了,花了数万元买了质量低劣、形似玩具、没有合格证的低速四轮电动车。

周伯友(化名)在某电商平台看

到“老头乐”的宣传,发现“厂家直销”的价格比线下店铺便宜1万元左右。“销售说有8年的电池保障,还能免费换新、各种升级,真的说得非常好。”

周伯友的女儿周霞(化名)告诉记者,车子送到的时候,她也开了一次,“感觉很轻,没有落地感”,仔细检查后发现,“胶条跟乱打的一样,不平整,底盘是焊接的,车轮也是歪的”。更重要的是,收到的车辆没有合格证、发票等基本文件和票据。

“送到维修站检查的时候,师傅说你这个电池太差了,怎么买这么劣质的车。”周霞说,如果打开销售所说的“能开230公里”的增程器,那么车子的声音会像拖拉机一样大,并且弥漫着刺鼻的柴油味。

在发现车辆存在严重安全隐患后,杨蕾、周伯友等人联系售后,希望退车退款。然而,此时售后的说法则和购买前的承诺完全不同了。对方表示,可以补交1500元更换电机或零配件,但“退车是绝对不可能的”。杨蕾的父亲在连续两次沟通后,还被售后拉黑了。

B

连环套路兜售“三无”产品

在采访过程中,记者注意到,“老头乐”的销售团队普遍使用“直播间低价引流,私聊高价成交”的模式,引导消费者脱离平台进行交易。

“先是说加好友能发更详细的产品资料,再表示一对一转账不让平台赚取手续费,给我们的价格也能更低。”周霞告诉记者,她曾表示不放心,但是销售发来了一系列客户的付款记录和他们的发货视频,甚至自己的身份证件。“后来维权的时候我才发现,这些都不重要,最重要的营业执照他始终没有发给我。”

杨蕾也是在帮父亲投诉时才发现,自己甚至不知道所谓的厂家“具体地址”在哪里。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江指出,脱离平台私下交易存在多重风险,消费者可

能买到假冒伪劣产品,甚至找不到维权主体,但现实中不少商家或主播经常以私下可以打折优惠等方式诱导消费者进行私下交易。由于私下交易行为绕过了平台的日常管理,也逃避了有关部门的行政监管,所以更容易出现侵权问题,而且一旦出现问题,消费者往往很难通过正常渠道维权。

记者在调查中发现,这些销售团队组织严密,通常分为三个小组:直播间引流组负责用“听起来很真”的话术吸引观众,低价引流;销售组则诱导消费者一步步支付定金,并根据客户心理推荐车型;财务组(往往是物流公司)专门负责收款,资金到账后负责切断联系。周霞告诉记者,物流公司给了她付款码,维权时她需要证明平台店铺、销售、物流公司三者

是一家的,非常麻烦。

曾在某“新能源老年代步车”销售公司做过销售的黄明(化名)向记者透露:这些地区卖“老头乐”的都是一个套路,主要骗农村地区的中老年人。“先让你交一两千元的定金,然后给你发视频看车,看完再继续交钱,凑够5000元就发货,到货后再付尾款。”在他看来,这种车最关键的问题是没有安全保障。由于无法接受这一工作性质,黄明在入职一段时间后果断辞职。

记者以应聘销售的名义,通过某招聘软件与“新能源老年代步车”公司取得联系。对方表示,销售有现成的直播话术,应聘者可整理学习后前来面试。公司会将潜在客户信息分配给销售人员,再由销售人员按照固定话术推荐车型,促成交易。

C

晴天过海的“厂区代步车”

存在明显安全隐患的“老头乐”为何能顺利地生产和销售?四川德阳公安曾指出,很多厂家生产的“老头乐”并非正规乘用车,而是以“厂区代步车”的名义申报生产的。陈音江表示,销售商在明知消费者买来会用于道路行驶的情况下,隐瞒“厂区代步车”的申报事实,大肆宣传其“上路”功能,这是明显的违法行为。

记者查询发现,在“工信部车辆产品信息查询系统”中输入车辆型号,可以核对实车是否在公告目录内。不在公告目录内的电动三轮车、四轮车不得注册登记,未登记注册的车辆严禁上道路行驶。

周霞表示,自己在销售的朋友圈看到,其他购买者的家庭条件也并不好,“土路、砖头砌的老房子,还花这么多钱买了个‘心塞’”。

北京市隆安(广州)律师事务所高级合伙人刘延烽律师表示,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条,经营者提供商品不符合质量要求,消费者有权要求退款。但在这类案件中,“老头乐”的生产销售已形成完整的灰色产业链,整个链条环环设防,导致消费者维权时举步维艰。

在采访中周霞表示,为了维权,她创建了多个账号与销售人员周旋,最终获取了对方的营业执照信息。她还向公司注册地的税务局举报对方存在偷税漏税行为,后税务部门责令商家补开发票,从而坐实了商家的销售事实。正是这两份关键材料,为她后续投诉和维权提供了有力支撑。

记者了解到,周女士在当地12345政务服务热线的帮助下,已启动车辆核验程序。她告诉记者,“经历这么多麻烦我才意识到,一开始就不该让父母买‘老头乐’”。

这些劣质“老头乐”由于底盘轻,车身结构脆弱,制动性能差,上路行驶时极易侧翻或引发交通事故,不仅会带来严重的人身伤害,还可能让购买者把养老钱赔得精光。

在直播间,销售曾向消费者承诺“不要驾照就能开”“有很多七十多岁的客户”,这一点精准迎合了部分老年群体对出行便利的需求。然而,以“厂区代步车”名义生产的“老头乐”实际上仅限于景区、园区、厂区等封闭区域使用,不得在《中华人民共和国道路交通安全法》第一百一十九条所定义的“道路”上行驶,一旦上路,极可能被交警依法查扣。

陈音江也在采访中呼吁老年消费者,不要为了一时方便,在不考虑安全的情况下购买这种“老头乐”,“可能看起来占了便宜,但实际上要承担更多的金钱乃至生命安全的风险,得不偿失。要通过正规渠道,购买符合安全规范的合格产品”。

(央视 卢洋)