

租手机逾期后，被商家暴力催收

消保委：手机租赁存在不少陷阱，注意“三查”“一保”

□ 记者 章炜

近年来，随着智能手机更新换代速度加快与价格攀升，手机租赁业务凭借“以租代买”“先租后买断”等模式迅速扩张，吸引了大量年轻消费者。然而，这一新兴消费模式在带来便利的同时，也带来了法律风险和消费纠纷。部分消费者因盲目追求新款、忽视合同条款或遭遇不法平台诱导，陷入消费陷阱。浦东新区消保委提醒，消费者租机时，应注意核对违约金、买断价、利率换算，同时做好信息保护，拒绝授权通讯录访问权等。



租机逾期后，商家骚扰通讯录好友

近日，浦东新区消保委收到消费者杨先生的投诉。去年 10 月，杨先生在一家商务有限公司租赁一台手机，花费 12996 元，分 12 期归还，因近期财务周转困难，导致逾期未还款，商家一直骚扰他的通讯录好友，进行暴力催收，杨先生要求停止联系紧急联系人及停止联系通讯录中的人员进行催收。

受理投诉后，消保委工作人员第一时间与经营者取得联系，并要

求经营者提供《租赁服务协议》。根据合同约定，杨先生确实存在逾期还款的情况。但工作人员也向经营者指出，暴力催收这种行为不仅侵犯了消费者的合法权益，也扰乱了市场秩序。违规泄露消费者个人信息，严重影响了消费者的正常生活和精神状态，也波及了与消费者无关的人员。经过协商，最终经营者同意暂缓催收，同时也建议杨先生尽快还款。

根据《民法典》第五百七十七条：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”消保委认为，杨先生逾期还款构成违约，需承担继续履行合同的责任，但商家催收方式需符合法律规定。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条：“经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤，不得搜查

消费者的身体及其携带的物品，不得侵犯消费者的人身自由。”商家骚扰通讯录好友的行为已构成对消费者隐私权的侵犯，需立即停止并承担相应责任。

另外，《个人信息保护法》第二十六条：“处理个人信息应当采取对个人权益影响最小的方式，不得过度收集个人信息。”商家通过获取通讯录权限进行催收，可能构成对消费者个人信息的过度使用。

手机租赁存在三大合规缺失问题

近年来，手机租赁市场依托“以租代买”“先租后断”等模式快速发展，尤其吸引年轻消费者。既满足了消费者低门槛尝新，降低一次性支付的压力，又给予消费者灵活选择，租期结束后可选择买断、续租或退还设备。然而，记者通过梳理投诉案例发现，手机租赁市场“创新外衣”存在不少合规缺失问

题：一是合同条款隐蔽，高额违约金、买断价高于市场价；二是暴力催收行为，部分平台通过骚扰通讯录、威胁恐吓等方式追讨债务；三是利率模糊化，涉嫌变相高利贷。

今年 2 月，上海市静安区人民检察院揭开全市首例以手机租赁为名，实施变相高息放贷的新型金融犯罪黑幕：犯罪嫌疑人戴某某以租赁手机

为幌子，变相向社会不特定对象非法放贷。戴某某设立“某某商城”App，通过贷款中介寻找有贷款需求的客户，引导其至 App 签订租机协议，再根据客户需求采购手机，实现“平台租机—市场变现—发放贷款”流通过程，最终完成变相放贷行为，而借款人则需要承担高额租金、回收差价和中介费用。

消保委建议消费者，选择这类消费模式时注意“三查”和“一保”：即查合同，重点核对违约金、买断价、利率换算；查资质，确认平台具备融资租赁或小额贷款牌照；查口碑，通过黑猫投诉等平台了解历史纠纷；同时做好信息保护，拒绝授权通讯录访问权限，使用备用手机号注册。

□ 记者 章炜

关于汽车延保那些事儿……

随着新能源汽车渗透率不断提升，消费者对汽车“三电系统”等核心部件延长质保的需求持续增加，延保服务成为购车考虑因素之一。近期，不少车主朋友咨询汽车延保服务怎么选？哪些情况下需要考虑购买延保服务？有哪些注意事项？上海市消保委汽车专业办表示，消费者需要了解相关延保产品的权益内容及退款规则后合理匹配自身用车需求，选择最适合的方案。

汽车延保即“延长保修服务”，指在原厂质保期结束后，通过购买额外的保修合同，延长车辆核心部件或整车的保修期限。常常有人把汽车延保称作“健康险”，其本质是一种风险转移服务，通过支付一定费用，将未来可能发生的高额维修成本“转嫁”给延保服务商。

购买汽车延保服务通常是考虑

到以下几个方面：一是车辆老化风险，随着车龄增长，电子系统、精密机械部件故障率上升；二是维修成本高，例如变速箱维修费用可达数万元，新能源车电池更换成本更高；三是避免意外支出，延保可将大额维修费转化为固定成本，减轻经济压力；四是提升二手车价值，带延保的车辆在出售时更易获得买家信任，保值率更高。

闵行区消保委与汽车专业办曾接到消费者反映，其通过车企购买新能源汽车延保权益包，经了解发现与自己购买时理解的有所出入，于是在未使用的情况下联系企业退款，但遭到企业拒绝。双方在沟通中，消费者主张自己的车辆目前还在正常三包期内，该延保权益实际

未生效，理应得到退款。但企业表示权益内容、退款规则等在 App 的相关商品详情中均有体现，购买后权益直接发放，不支持退款。

闵行区消保委与上海市消保委汽车办了解到，目前市面上一些品牌的新能源车首任车主，可以选择通过车企 App 一键购买绑定式延保服务产品。但通过支付页面的简单描述可能无法详细了解延保产品内容、条款，确认支付便会遭遇“一经购买，不支持退款”的尴尬局面。

汽车办建议厂商应设置延保冷静期，线上销售的汽车延保产品（以主机厂为依托），针对不同的延保权益设置相应的冷静期，并通过短信、电话或书面等多种形式告知消费者，经消费者二次确认延保时

间、延保范围、延保条件等重要细则后生效，进一步保障其选择权。

上海市消保委汽车办建议消费者在选购汽车延保时需要注意：一是明确保修范围与条款，仔细阅读合同中的“包含”与“除外”条款，重点关注是否覆盖关键部件（如动力电池包、发动机、高压燃油泵等），同时注意免责条款，部分延保对保养记录、改装情况、事故历史有严格要求，违规可能导致拒赔。二是明确提供延保服务的主体，服务提供的主体是车企、保险公司还是第三方合作机构。三是关注服务细节，如理赔流程是否需预付维修费再报销？是否限制维修点？此外，消费者需要了解相关延保产品的权益内容及退款规则后合理匹配自身用车需求，通过理性分析车辆可靠性、自身经济承受力及用车习惯，选择最适合的方案。建议保留合同细则作为维权依据。