

1700元租车被强卖4000元保险 悟空租车“低价引流”套路遭起底



■悟空租车CEO胡显河

■新快报记者 郑志辉

7月,一起租车纠纷将线上租车平台的“低价引流”套路推至舆论风口——有消费者以1700元租车,却被强制要求额外购买4000元保险。有业内人士认为,线上租车平台同质化低价竞争是乱象滋生核心诱因。“线上租车平台唯有完善全链条合规管控,摒弃流量至上的粗放经营套路,平衡平台、车行、消费者三方权益,才能推动自驾游租赁行业走向透明、健康、可持续的发展轨道。”

1 “不买保险不让取车”

据媒体报道,消费者王鹏飞在悟空租车平台以1700元预订8天腾势D9七座商务车,日均租金仅212.5元,凌晨两点落地乌鲁木齐机场取车时,却被送车工作人员要求额外购买约4000元保险,保费远超租车总价。拒绝后,工作人员以“不买保险不让取车”相要挟,并放出威胁:车辆后续出现剐蹭、故障,车行将拒绝配合保险理赔。事发后王鹏飞向平台客服提交现场沟通录音投诉,但平台未给出实质性解决方案,沟通中明显偏袒入驻车行。

事情曝光后,舆论迅速发酵。悟空租车CEO胡显河7月23日在社交媒体回应,称平台长期严打强卖保险行为,用户投诉并出具凭证即可全额退费并处罚商家。但他同时强调,后台未检索到“王鹏飞”实名登记的投诉记录,仅排查到一笔高度相似的刘姓用户订单,记录显示商家确实推销过约4000元保险,但用户当场拒绝后车辆正常交付,平台仅对商家作出警告处理。

然而,这一回应并未平息质疑。网友普遍指出:商家现场强制推销、以理赔权利胁迫消费者,违规行为已经成立,不能以消费者未实际支付保费或未线上提交投诉为由免除平台监管责任。

还有不少用户表示,深夜落地取车时无暇操作线上投诉,平台仅以后台工单作为判定标准,大幅抬高了维权门槛,变相纵容线下车行违规操作。

2 部分商户依赖保险收入弥补亏损

王鹏飞的遭遇并非孤例。游客于晓雪在同一取车点遭遇同款推销套路,商家按150元/天收取附加保险,7天行程合计加价1050元。即便消费者购买平台最高档90元/天尊享保障,保障范围完整覆盖车身、轮胎、轮毂、玻璃全部损失,工作人员仍刻意歪曲保险保障范围,夸大车辆细微损伤赔付风险。

在黑猫投诉平台上,与“悟空租车”相关的投诉记录,除保险强制搭售外,投诉集中指向押金无故扣除、定损漫天要价、车况与线上宣传严重不符、商家失联、客服消极处置纠纷等多重问题。

今年4月,有消费者下单坦克300车型,线上总价仅229元,线下取车时商家强制要求每日额外支付200元保险,拒绝购买便拒绝交付车辆。另有用户到店取车后,商家否认平台保险效力,逼迫消费者额外购买300至500元门店保险,不消费则索要7000元现金押金方可提车。2025年2月,有用户投诉悟空租车“虚假宣传,以低价吸引消费者,到地方强制取消低价订单,让重新下单高价订单,还车乱收费”,涉诉金额达3000元。

随着舆论持续发酵,胡显河于

7月26日发布视频公开道歉,表示“用户已补偿,涉及商户已处罚”,同时承认行业内存在租金低于成本价的恶性竞争现象,部分商户依赖保险收入弥补亏损。他同时表示,“我们实际上不是强卖保险最严重的平台”,已在与行业主管部门沟通治理。

浙江省数智技术与服务联合会数字经济专委会副秘书长陈礼腾指出,线上租车平台同质化低价竞争是乱象滋生核心诱因。大量中小车行依靠零元租、超低价订单抢占平台流量,车辆基础租金几乎无利润空间,转而依靠线下高价附加保险赚取收益。平台盈利模式与车行增值收费深度绑定,缺乏根治违规的内生动力,线上审核仅聚焦车型、标价,无法覆盖线下送车、现场沟通全流程,催生“线上低价引流、线下加价收割”的灰色产业链。

针对悟空租车被曝光的问题,陈礼腾认为,平台必须压实主体责任,优化下单页面收费公示,开通取车现场一键投诉通道,对强制推销商家实行限流、永久清退等梯度处罚。监管部门也应加大专项整治力度,重点查处虚假低价宣传、强制搭售等违法行为。

8月31日大限倒计时 OTA平台将告别 “只管卖票”时代

新快报讯 记者郑志辉报道 近期,北京市消费者协会、天津市消费者协会、河北省消费者权益保护委员会联合对飞猪、去哪儿等5家在线旅游平台及10家航空公司进行约谈。”核心议题直指机票超售问题。监管部门要求被约谈主体在8月31日前完成全面整改,制定包含超售信息公示、超售处置方案、旅客补偿标准的规范化制度,并报民航局备案。

根据约谈通报显示,多家被约谈平台在超售信息告知方面存在制度缺失或执行不到位。部分平台在售票页面未以显著方式提示“该航班存在超售可能”;部分平台在超售发生后的处置流程不透明,消费者在不知情的情况下被“挤下飞机”。

平台与航司之间关于超售信息的传导同样存在断裂。有投诉者反映,航班超售导致其无法登机后,平台客服表示“超售是航司行为,平台无法干预”;而航司方面则表示“通过平台购票需由平台处理”。消费者被夹在中间,如同被踢皮球。部分消费者在购票页面看到的“已选座”“已值机”状态,但在超售发生时平台未提示该状态在超售情况下可能被撤销,消费者对此毫无预期。

记者从黑猫投诉平台上了解到,涉及“机票超售”的投诉,主要涉及旅客遭遇超售后,部分航司存在不予退款、补偿缺失、现场处置流程不规范等问题,消费者合法权益难以得到有效保障。

值得关注的是,飞猪、去哪儿等平台并非第一次因消费者权益问题被推向舆论风口。

有用户在平台购买机票后订单显示“出票中”,提交仅两分钟申请取消,页面上无任何取消入口,客服直接告知无法减免退票手续费且拒绝提供航司依据。另有用户实付685元,航司官方票价仅639元,购票页面默认勾选“旅行套餐”,未提供“仅购机票”选项,用户指同类案件已被法院认定构成价格欺诈。还有用户购买延误险后因机械故障延误近8小时,平台仅赔偿代金券而非现金。

京津冀三地消协组织依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《公共航空运输旅客服务管理规定》以及新修订的《中华人民共和国民用航空法》,向上述航空公司和线上售票平台提出四项整改建议:完善购票事前告知,保障旅客知情权;优化现场处置流程,尊重旅客选择权;细化赔付配套服务,维护旅客求偿权;畅通长效投诉渠道,提升旅客满意度。

工信部启动5G异网漫游应急机制,灾时手机自动“跨网求生”

新快报讯 记者郑志辉报道 当台风、暴雨、地震等突发灾害导致某家运营商网络中断时,用户手机将自动切换到其他运营商的网络,不换卡、不换号、无额外费用,照常拨打电话、收发消息、刷流量——据悉,2026年汛期,台风“美莎克”“巴威”接连来袭,多地通信设施受损,工业和信息化部紧急调度并启动了一项5G“异网漫游”服务,支援保障防汛救灾指挥部门和灾区群众通信需要。这是全国层面首次在特大自然灾害应对中激活5G异网漫游机制。

今年4月,广西在全国率先实现应

急场景5G异网漫游,广西电信、移动、联通、广电12条链路实现互联互通,四家基础电信企业的手机信号可在应急场景下互相漫入。两个月后,5G异网漫游在实战中彰显成效。6月中下旬,广西柳州遭遇持续强降雨,导致道路中断、光缆损毁、基站退服。广西通信管理局紧急启动5G异网漫游响应机制,组织广西电信在同乐苗族乡、广西移动在独山镇启动5G异网漫游服务,1小时内为异网用户提供网络共享,快速恢复受灾区域通信,累计接入漫游用户3931户次。

此后,上海、江苏、青海、辽宁、海南等省市先后部署应急场景5G异网漫游。7月,辽宁在迎战台风“巴威”中第二次在防汛应急实战中运用5G异网漫游,服务用户超万人。

与应急场景5G异网漫游快速推进相比,常规5G异网漫游走向全国的进程稍显缓慢。“最大问题是,结算费怎么处理、成本如何核算?”独立电信分析师付亮曾如此直指问题所在。截至目前,公开渠道仍未见到全国统一的5G异网漫游网间结算费率标准或结算办法出台。



更多优质数智资讯
请关注新快报数智视频号及新快网数智频道