

# 《问政海南》征集消费维权线索 遇上“糟心事”请联系我们



扫码留言

南国都市报2月23日讯(记者 王康景)大家难免在消费过程中遇到一些“糟心事”，比如购物时遭遇商家“套路”、遇到“陷阱”、突然“踩坑”……在3·15国际消费者权益日来临之际，南国都市报《问政海南》栏目向广大网友和群众征集消

费维权问题线索，一起维护良好的市场秩序。

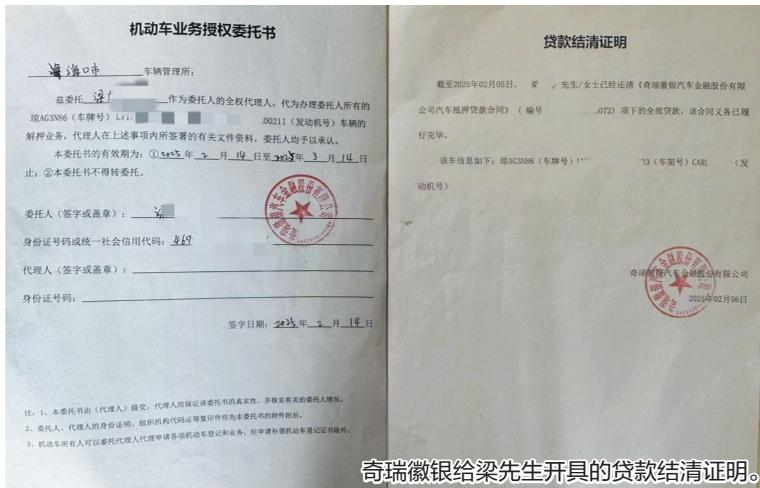
生活中，从购买房子、车辆、家电、手机到生活日用品等，如果您遭遇过消费“陷阱”、买到过假冒伪劣产品、遭遇过捆绑销售等权益受侵害问题，欢迎通

过以下渠道向《问政海南》栏目反映情况。《问政海南》帮帮团将跟进调查，请权威律师分析答疑，联动市场监督管理局等相关部门加强监管，帮您维权。

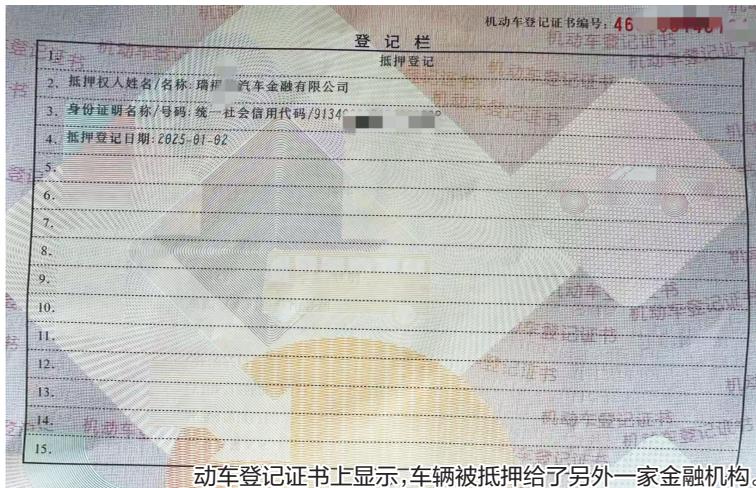
联系方式及留言渠道：

- 1.扫描二维码直接留言。
- 2.点击进入南海网客户端、新海南客户端、南国都市报“问政海南”(http://ms.hinews.cn/)栏目进行留言。
- 3.拨打966123热线电话，直接提供线索。

## 到车管所办理车辆解押手续遭拒时才发现—— 贷款公司变成另外一家金融机构 4S店：系销售人员工作失误所致 律师：4S店应承担赔偿责任



奇瑞微银给梁先生开具的贷款结清证明。



动车登记证书上显示，车辆被抵押给了另外一家金融机构。

海口一车主梁先生贷款购车后，想提前结清贷款。然而，他凭金融机构出具的贷款结清证明，来到车管所办理车辆解押手续时遭拒。此时，梁先生才发现，自己购买的车辆在他结清贷款一个月前，贷款公司却变成了另外一家金融机构。

南国都市报记者 姜飞 实习生 甘雨楠 文/图

### 车主投诉 到车管所办理解押手续 发现贷款公司名称不一

2024年12月18日，海口梁先生在海南海众瑞鑫汽车销售有限公司（以下简称：4S店）看中了一辆2025款瑞虎8。“当天销售人员劝说我微信交付99元，可参加他们新推出的优惠购车活动，并推荐办理贷款抵押购车，还让我另外支付2000元作为订车款。”梁先生说，根据销售人员推荐，他在奇瑞微银汽车金融股份有限公司（以下简称：奇瑞微银）微信小程序上办理了贷款手续。

今年2月5日，梁先生提前还清了贷款；2月6日，奇瑞微银给梁先生出具了贷款结清证明。

然而，2月14日，梁先生来到海口车管所办理车辆解押手续时，车管所工作人员告诉他，绿本（机动车登记证书）上显示，梁先生购买的车辆被抵押给了瑞××汽车金融有限公司。因此，凭奇瑞微银提供的贷款结清证明资料，无法办理解押手续。

梁先生这才注意到，其机动车登记证上显示，在其结清贷款一个月前（2025年1月2日），自己购买的“瑞虎8”在其不知情的情况下，被人私自抵押给了瑞××汽车金融有限公司。

“没有经过我授权情况下，这辆车是如何在车管所办理抵押登记的呢？”梁先生怀疑，4S店有人涉嫌伪造材料。

### 店家回应 系销售人员个人原因所致 4S店将积极配合办理解押手续

接到梁先生的投诉后，1月22日下午，记者来到位于海口市南海大道208号海南海众瑞鑫4S店了解情况时，该店总经理袁野表示，之所以出现这种情况，属于销售人员黄某某个人原因所致，黄某某愿意承担责任，公司会全力配合。

“主要是他（黄某某）工作失误所致，如果是故意为之，我们早就报经侦（公安）了。”袁野称，黄某某已与瑞××汽车金融有限公司联系，计划24日联系梁先生一起到车管所办理解押手续。

当天下午，记者通过电话向销售人员黄某某了解此事的来龙去脉时，黄某某称，因春节前购车人员较多，当时办理贷款的材料也多，所以到车管所办理手续时，提供的材料出现了错误，导致梁先生的车辆被抵押时登记在了瑞××汽车金融有限公司名下。

梁先生告诉记者，发现问题后，自己曾多次通过海口12345热线投诉反映情况，同时，自己多次到4S店和车管所交涉，浪费了不少时间和精力，4S店应当承担相应赔偿。

4S店销售人员黄某某对此表示，确实是自己原因造成了现在的情况，不过，他愿意承担责任，积极配合办理接下来的解押手续，但拒绝赔偿。

4S店总经理袁野则表示，梁先生提出赔偿要求只要是合理的，都可以协商解决。

遇到这种情况，该如何解决呢？海口市公安局交警支队相关工作人员告诉记者，梁先生如果要了解更多情况，可带身份证查询自己名下的车辆信息。

### 律师观点 4S店有义务 保证车辆产权清晰

海南法立信律师事务所律师王萌的观点是，4S店应承担黄某某对梁先生造成的损失。

首先，根据《民法典》第一百七十二条规定，行为人没有代理权、超越代理权或者代理权终止后，仍然实施代理行为，相对人有理由相信行为人有代理权的，代理行为有效。因此，4S店员工在执行工作任务过程中的行为通常被视为职务行为，消费者有理由相信员工的行为代表4S店，所以黄某某将车辆抵押给第三方公司的行为可能构成表见代理，4S店需对黄某某的行为负责。

其次，梁先生与4S店达成购车合同，4S店有义务保证车辆产权清晰，并按照合同约定办理相关手续。现车辆被其员工黄某某抵押给第三方公司，导致梁先生无法正常解押，4S店构成合同违约，根据《民法典》第五百七十七条规定应承担违约责任。4S店在承担对梁先生的责任后，如果认为责任应由员工个人承担，可依据与员工签订的劳动合同或公司规定向黄某某追偿。