

车辆延迟交付 定金不予退还

# 当理想汽车照进现实

本报记者 陈燕南 童海华 北京报道

失之东隅，收之桑榆。收之东隅者，又何尝不是失之桑榆。

“因着急用车，特低价转让理想汽车订单(包含5000元定金)。”近期，《中国经营报》记者关注到，在各大汽车论坛、交易平台上涌现了大量低价转卖理想汽车购车合同的情况。

记者了解发现，事情源于2月初理想汽车发布因疫情延迟交付通知，

## 焦虑：延迟交付打乱用车计划

记者在多个平台上发现，确有不少转卖理想汽车购车合同的车主。并且由于卖家数量不断增长，价格也一再低至2000元。

近日，有理想汽车车主向记者独家反映，去年12月份在理想汽车官方APP付了5000元定金定购一辆理想one电动汽车，当时APP里显示的预计交付时间为2020年3月底前，目前因为疫情原因导致无法按预计时间交车，预计交车时间延后至5月前，打乱了用车计划，目前车辆属于未生产状态，因此向理想汽车提出申请退单，遭到拒绝。

该车主还表示，“经过多次沟通之后，对接的交付人员还是不退定金，暂时也找不到和理想汽车进一步交涉的途径，大多数和我类似情况的车主只能到咸鱼上亏本转卖购车定单。”

记者在多个平台上发现，确有不少转卖理想汽车购车合同的车主，价格也一再低至2000元。

记者通过采访多位车主发现，这些车主大致分为两类，一类是未锁单的车主。一类是已经锁单的车主。记者看到，未锁单车主的预定协议显示，在没有签订《汽车购买协议》前，理想汽车将向车主无息退还全部已

通知显示，原预计为二至四月份交付的订单用户，将延期交付一个月左右。

然而，现实情况比一纸“通知”更令用户“焦虑”。在调查中，理想车主小路接受记者采访时表示，“疫情期间，带家人外出急需用车，但理想汽车延迟交付打乱了用车计划。特殊时期可以理解，但退单时理想汽车不退还5000元定金，很让人失望。”据了解，有不少消费者是冲着理想汽车背后的“情怀”和用户服务品质才选购这家造车新企的

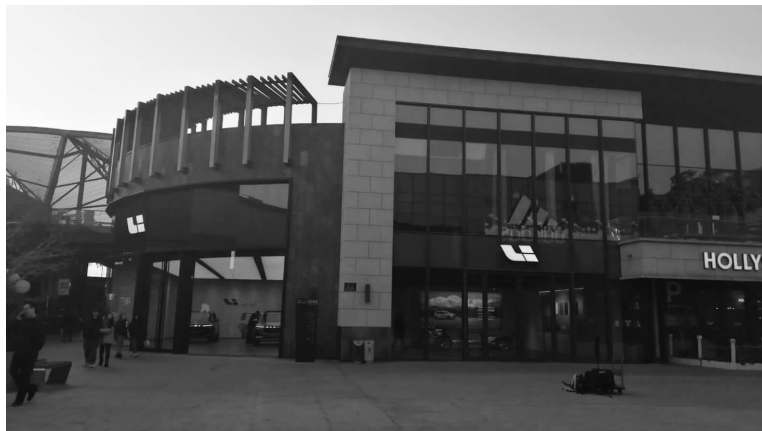
收取的订金。而锁单车主的《理想汽车购买协议》则显示，个人用户购车，已支付的预定金，锁定订单后将转为定金，并用以抵扣购车款中相应金额。记者注意到，《理想汽车购买协议》中显示，若因自然灾害、国家政策等理想汽车无法控制因素导致车辆无法按期交付的，不属于延迟交付，理想汽车将会与您再次确认具体交付时间。

一位已经将理想汽车订单转卖的车主向记者表示，“理想汽车的交付人员也在强调想要转卖订单就要抓紧时间，不然再晚些就改不了交车城市，那样就更难转卖出去了，所以已经锁单的车主都有时间压力，估计过段时间价格会更低。”

记者向理想汽车交付人员求证，该人员证实，未锁单的车主的定金是可以退的，而已经锁单的车主相当于确认订单，定金是不可退的。每位已经定车的车主都有对应的交付人员进行沟通，至于将购车合同转让之后地点能否改变还是要看车辆的生产状态以及和交付人员

产品。记者看到因为无法退定金，数十位像小路一样的车主转而将购车指标(含定金)低价在网上抛售。

对于上述情况，理想汽车方面向记者表示，这次疫情对整个汽车行业零部件企业及整车的生产交付节奏都造成了普遍影响。针对因疫情造成交付时间延期的用户，首先我们正在全力进行产能爬坡，争取尽早交付。针对少数因疫情交付时间推迟而提出询问的用户，我们正在积极跟进和沟通处理。



理想汽车的交付难题并非个案，很多车企都面临如此窘境。

本报记者陈燕南/摄影

的协商过程，如果车辆已经下线，交车地点是不能进行更改的。

而对此，勇者法律援助站合作律师段元元向记者表示，根据《中华人民共和国合同法》关于定金罚则的规定，收受定金的一方不履行约定的债务的，应当双倍返还定金。理想汽车收到定金后，一直不履行交车义务，本来应当双倍返还定金，且定金数额由当事人约定，但是不得超过主合同标的额的百分之二十。

不过段元元还表示，本案中根据车主提供的信息显示，先是由于疫情导致理想汽车停产停业，最终才导致理想汽车无法按照合同约定的时间交付车辆。目前我国发生的新型冠

状病毒感染肺炎疫情是我们大众不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，属于法律上的不可抗力。理想汽车可凭借不可抗力免除双倍返还定金的惩罚，但已经收取的定金5000元应及时退还车主。

同时，段元元还建议企业因疫情不能履行合同的情况时，一定要第一时间及时通知对方，最好通过电话录音或者发短信、微信等方便保存证据的方式通知到对方，另外抓紧时间搜集因为疫情停产停业的证据，比如物业证明、街道办事处关于该区域停产停业躲避疫情的通知。另有业内人士建议，在定金退还方面要做到一事一议，不能采取一刀切的方式。

买车变租车？弹个车“一成首付”套路深

# 起底大搜车“障眼法”

本报记者 夏治斌 刘颂晖 上海报道

“我看了当时的合同，很确定写的是首付车款，而不是首付租金，包括后面的月租，当时写的也是月供，但销售人员也从来没说过是以租代购。”3月16日，对于前后合同的不一，家住安徽合肥市的

## 口碑危机 屡陷投诉漩涡

公开资料显示，大搜车集团由姚军红创立于2012年12月份，定位为汽车产业互联网平台，先后获得阿里巴巴集团、蚂蚁金服、晨兴资本、华平投资、春华资本等机构超过12亿美元的融资。弹个车为大搜车集团旗下的汽车融资租赁服务品牌，主打“1成首付、先租后买”的消费模式。

而用户反映比较集中的问题便是买车变租车，对于弹个车“1成首付、先租后买”的消费模式，很多消费者并不知道首年是租车，而非购车。

据李博表述，2018年5月份，由于她刚拿到驾照，准备先购置一辆二手车练技术，在网上通过弹个车订购

## 高利率套路贷惹争议

“2019年1月份，车子被拖走了，当时车上还有私人物品，有一个戒指，还有少量的现金。”李博告诉记者，“拖车之前完全没有告知，我的车中途有过一次逾期，逾期拖车可以理解，但是起码得提前通知。直到车子入库后，才接到电话说车被拖走了。”

上海市海华永泰律师事务所高级合伙人黄剑林认为，弹个车若在未提前告知的情况下，将车拖走，造成车主损失，涉嫌侵犯车主的财产权益，消费者有权要求“弹个车”返还原物或赔偿损失。

对于用户的拖车情况，大搜车相关负责人称，对于正常履约的客户，弹个车并不会发起收车。只有在用户发生违约逾期还款、多项违章长期未处理

李博(化名)如上向《中国经营报》记者表达对弹个车的不满。

“一成首付弹个车”，这样简单直接的广告语曾刷屏电梯间，使得弹个车广获年轻消费者的关注。但弹个车在获得年轻一代青睐的同时，第三方平台上的客户投诉也与日俱增。

原以为是买车，但实际上却是租

了一辆奔驰CLA200。“当时首付是28900元，以后每个月交3974元，通过线上签合同购买，不知道是租车的形式卖的，也没有人跟我具体说过是租车，每个月交的钱是租金。”

“用了几个月才发现是租金，如果退车的话，不仅之前的28900元不退，剩下的月租金也要补上。”对于这样的处理方式，李博表示不理解。

来自山东的刘清泉(化名)也遇到同样的情况，刘清泉告诉记者，2016年12月，其从支付宝-弹个车创建订单，而后在第三天便支付首付20400元。“有业务人员联系我，一个月后提车。提车的时候，才知道

这类危险驾驶等违约行为后，经弹个车工作人员多次通过短信、电话等方式提醒处理后，客户仍然没有履约行为，弹个车才会依据合同约定启动收车。

对于收车的流程，弹个车方面表示，相关工作人员在收车时会佩戴记录仪进行视频留证，并对车上物品进行统一标准的归置封存，向用户推送消息，确认车内物品清单，24小时内会联系客户寄送车内物品。针对个别用户反馈物品丢失的问题，也会调取相关记录，和相关人员核查。如果确实不慎导致物品丢失，公司也一定会进行相应赔偿。

3月18日，记者来到位于上海市嘉定区江桥海波路的弹个车体验店，工作人员向记者介绍道，在弹个

车，与李博情况类似的并不在少数。截至3月19日，记者从聚投诉上查询获悉，与弹个车相关的投诉共有409条，内容涉及虚假宣传、贷款高利息、未经用户同意将车拖走，致使用户个人财产遭受损失等方面。

对于上述消费者反映合同被修改的情况，大搜车相关负责人向

记者表示：“客户在弹个车APP端签署的合同经CA认证，无法修改，一旦修改合同将无法通过CA验证，失去合同效力。客户在天猫端签署的合同，由天猫平台提供签约以及合同保管服务，弹个车同客户一样，无法指令天猫平台作出任何修改合同的行为。”

对于租车概念的淡化，大搜车方面表示，弹个车通过多种方式及渠道保障客户的知情权，这其中包含在产品的宣传上，广告画面、车型介绍页面等均明确提示弹个车的产品方案为汽车融资租赁形式；合同名称即含“融资租赁”，合同内容通篇多次出现融资租赁，目前弹个车已增加线下纸质版客户确认函的形式再次告知客户产品重要内容。

对于消费者的投诉，记者联系杭州市消费者权益保护委员会，截至发稿，尚未收到回复。

从未实施过类似套路贷的违法行为，工商/法院对此都是认可的。”

除被指套路贷外，另有多位消费者投诉弹个车提供的发票均是扫码发票。“没有发票，我们卖了十几辆基本上都没有发票，一般都是支付宝转账，公司提供的是扫码发票。”彭阳说道。

大搜车方面回复称：“客户与公司是融资租赁交易关系，客户支付的首付租金与月付租金对应发票为租金发票，支付的尾款对应发票为车辆销售发票，均可自主申请获取。此前大搜车提供的车辆采购发票进行了扫码，是因为车辆价格信息属于公司与主机厂等车辆销售方之间的商业信息，所以进行扫码处理，这个信息和客户之间不存在关系。”

## 失望：“通知发出一周后才得知交付延期”

记者在APP内看到，延期交付公告的评论量达到了868条，远远超越了其他的公告。

有车主向记者表示，“有很多车主并未接到理想汽车方面主动的电话、短信、微信等通知，我们都是过了几天甚至一个星期上了理想APP才知道延期，这也是很多车主感到不满想要退单的原因。”

而理想汽车交付人员告诉记者，没有口头及时通知买家，主要是由于现在需要维护的顾客体量比较大，请相互理解。目前在APP上显示的就是确切的交付日期了，由于疫情是不可抗力因素，之前由于延迟交付的定金是退不了的，之后如果因企业自身原因延迟交付的话是可以申请退还定金的。

根据理想官方于2月29日在APP内发布的公告显示，突入其来的疫情对我们的零部件供应和生产造成了不小的影响，随着疫情逐步好转，目前供应短缺的零部件预计在3月中旬开始恢复供应并将逐步爬产。根据最新的产能测算，我们整体的交付延期时间将在1个月左右，最长不超过40天。

记者在APP内看到，此条公告的评论量达到了868条，远远超越了其他的公告。有不少的车主也表示，理想汽车的工作人员一再延迟和车主的沟通时间。2月2日理想汽车工作人员告知预计交付时间控制在一个月内，并将在2月15日沟通具体情况，后来又推迟到2月底进行沟通。

勇者法律援助站律师茹媛媛向记者表示，这种情形之下

上接 C9

## 影响产能提升的“症结”

相比于小微供应商，规模稍大的供应商更应被关注。

忙碌了两周后，从3月初开始，王娟所在公司的订单减少了许多，有已经下的订单也被取消，据其测算，目前订单量大约是往年同期的约50%。金灏所在的公司订单量略高，在60%左右，不过两家公司的员工返岗率分别为90%、98%。一名政府人士在沟通中亦称，辖区内汽车供应链的订单量恢复在50%~70%左右。

对于忙碌，王娟解释称，复工初期，供应链链条“转起来”，主机厂、一级供应商都要备货，当时公司的三级供应商还未复工，关于复工时与公司所在地村民的沟通、复工一系列的流程等等，需要各方的大量协调，当时所在辖区的秀全街街道办与花都区政府均给予很多帮助与指导。

在终端销量表现上，据乘联会数据，2月狭义乘用车批发销量相比去年同期下滑81.2%。3月第一周，日均零售同比下降50%，第二周，日均零售同比下降44%。3月18日，中国汽车流通协会的数据显示，其调研范围涉及8412家4S店，截至当日16时，当日4S店门店复工率91.4%，客流恢复率53.7%，销售效率43.2%。

从数据上看，市场终端销量在快速回暖，但销售效率相比客流恢复率要低约10个百分点。

在部分供应商看来，终端销量的表现，必然会逆向传导至车企，从车企的产量上表现出来，然后进一步逆向传导到供应链上。

杜道锋沟通中表示，据其了解的信息，汽车产业链未能“顺畅转起来”的原因，其一是受销售端表现不佳的影响，其二是湖北地区零部件企业受疫情影响从而传导至整个国内汽车产业链，其三是受未被相关机构关注到的小微供应商的实际复工情况的影响。

3月12日，中汽协发布汽车行

可以解除合同。根据《合同法》规定“因不可抗力致使不能实现合同目的，当事人可以解除合同”，而销售方因为疫情无法生产，将“交车计划”延长至5月，可问题是，这只是一个“交车计划”就目前疫情的情况来说，很有可能5月也无法交车，那这个买卖合同是不是遥遥无期了？

茹媛媛进一步表示，买方购车当时是约定了3月底交车的，但现在因为对方延迟交车已经无法实现合同目的，而且未来不知道什么时候可以实现合同目的，因此买方完全可以提出解除合同。而对方延迟交车的话是可以申请退还定金的。属于违约，违约原因是由于疫情，属于不可抗力，因此才不需要承担违约责任，按照民法总则的规定“因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任”。所以，疫情只是汽车出售方不承担延迟交车的责任，但不是连消费者解除合同的权利都没有了。

有业内人士向记者表示，理想汽车目前并非仅仅是遇到供应链方面的问题，最主要的还是处于存量订单集中转化的状态，这是造车新势力必然走过的历史阶段，像蔚来、威马等头部新势力车企，在2018年也遭遇过类似的问题，在新品牌成立之后的半年内，几乎都在消化大量的存量订单。再加之受到疫情的影响，首先工厂来不及进行排产，其次，物流受到了限制，再次在上牌上险上人手可能不足。这样的情形之下节奏就略显拖沓。

业复工复产情况，截至3月11日，中汽协密切跟踪的23家企业集团(年销量占比超过96%)员工返岗率77%，整体复产率超过40%。

相关政府人士在沟通中直言，市场销量的下滑，与湖北供应链早期难以复工复产造成的生产端的冲击，两者对冲，近期相关一级、二级供应商的库存基本消耗完，湖北地区亦在3月10日前后陆续复工，这个时间正好衔接上，相比生产端，他更担忧疫情下居民的大宗商品的消费力。

另外，他认为相比于小微供应商，规模稍大的供应商更应被关注，前者灵活性更好，而后者在多种固定开支之下往往受冲击更大，近期当地金融部门亦在协调银行开展相关针对企业的工资贷、租金贷。同时，上述政府人士亦在准备应对下一步很可能集中出现的劳资纠纷。

但也有相关负责人称，有的重要零部件供应商就来自湖北，前期疫情影响湖北复产，导致公司自身产能提升受限。

王娟称，公司在湖北有2家关联公司，原有的零部件库存大概在3月10日前后消耗完，此前已经将相关模具调配至公司，以不影响进一步的产能提升，公司的盈亏平衡点是产能达到70%，现在则为50%。

金灏亦表示，位于湖北的供应商生产一些较小的零部件，供应商本身有一定的库存，2月10日复工后，公司一直使用“消耗库存”的方式，截至3月10日湖北供应商开始陆续复工，预计正好接上。

风神物流相关负责人则表示，自3月初开始，国内除湖北外的大部分区域汽车供应链物流状况慢慢趋好，截至3月18日，国内除湖北外大部分区域已经“比较通畅”。

本报记者梁德明，超越对本文亦有贡献