

交了钱却提不到车 退款又挨一等再等

汽车销售店负责人：将于近日退回购车款



扫一扫
二维码关注
“柳报维权哥”，加入维
权大家庭。

〇〇全媒体记者 张威

近日，市民宁女士向“柳报维权哥”（微信号：lzwbwq）反映，她于9月21日在柳南区广汽路一家汽车销售店全款购买一辆新能源汽车，由于未能顺利提车，与商家协商退款。商家同意退款，但截至昨日，退款仍未到账。

1 消费者：全款购车后未能提车

11日上午，记者来到宁女士购车的汽车销售店，从该店一名负责人处了解到，9月20日，宁女士经熟人介绍到店了解车辆情况。9月21日，宁女士决定购车，并缴纳了7万多元的购车款，全款购买一辆全新的新能源汽车。

宁女士说，她购买前咨询过汽车销售店销售人员，得到的答复是“有车，可以马上交付”，但她交钱后却未能提车。于是，她在9月23日向汽

车销售店提出退款的要求，销售人员向宁女士转达了汽车销售店负责人同意退款的信息，并表示已帮宁女士办理了相关退款手续，退款预计10月7日到账。

“说是10月7日会到账，结果10月7日我未收到任何退款，直到10月10日也未收到，不知店方是什么情况。”宁女士说，她为此还拨打12315进行了反映，希望汽车销售店能够尽快退款。

2 汽车销售店：退款需走流程 将尽快转账

该店相关负责人表示，市市场监管部门在接到宁女士的反映后，向他们了解了相关情况，并督促他们尽快退款。双方虽然没有签订购车合同，但他们按口头约定，给宁女士退回全部的购车款。宁女士退款的申请已经批准，但财务方

面需要完成审核流程才能转账；又因为国庆节假期销售工作比较繁忙，所以需要多个工作日走流程。

对于宁女士提出的退款何时到账问题，该负责人表示，将在近日办理。

汽车销售店为何未与宁女

士签订购车合同？该负责人说，因为宁女士是熟人介绍的，所以没有签合同。在宁女士提出退款的要求后，公司方面也未有异议，只是希望宁女士能够等一等，他们会退还这笔购车款的。

3 律师：购买大宗商品应签订书面合同

“柳报维权哥”特聘法律服务单位广西康盟律师事务所的律师吴敏表示，根据相关法律规定，没有签订书面买卖合同，不等于没有买卖合同关系。宁女士与这家汽车销售店实际已经形成了买卖合同关系。在这个关系里，任何一方都不能以没有签订书面合同为由要求撤销

交易。当然，如果双方协商一致，可以撤销交易，并协商好具体款项的处理。宁女士与该店经过协商并达成一致意见后，店方应及时退回相应款项。

吴敏说，在买卖合同关系中，任何一方都不能随意解除合同关系。如买方要解除关系，需要征得卖方同意，否则

合同关系不能解除，买方还需要承担违约责任。

吴敏也提醒消费者，在购买房屋、车辆等大宗商品前，应深思熟虑，一旦发生交易，产生买卖合同关系，就不能再轻易退出。双方应履行合同约定，以维护双方的利益都不受侵害。

卖家一边承诺包邮 一边索要“消毒喂养费”

市民陈女士这次网购宠物经历很糟心

〇〇全媒体记者 戴生玉

10月10日，市民陈女士向“柳报维权哥”（微信号：lzwbwq）报料，她在网上买了一条宠物狗，卖家承诺包邮，但她付款后却被告知需要额外付一笔“消毒喂养费”才能托运。这让她无法理解。

1 付了运费还要付“消毒喂养费”

陈女士说，10月9日，她在网上购物平台咨询购买宠物狗的事宜，客服发给她一个电话号码，让她添加老板的微信来选狗。陈女士选好一条狗后，双方商定价格为800元，卖方承诺包邮。陈女士通过微信转了定金200元和尾款600元给卖方。不久后，卖方告诉她，运费已经付了，但由于是活体运输，路上需要给狗喂

食、冲洗、消毒，需要另外给物流公司支付一笔“消毒喂养费”。

随后，一个自称物流公司工作人员的人电话通知陈女士，她需要付260元的“消毒喂养费”才能办理托运。陈女士十分不解：“为什么付完款才和我说？付了这260元，是不是还会有其他的费用？早知道要这么多钱，我就不买了。”

10月11日，记者联系上卖方李先生。李先生说，他那天比较忙，所以没有提前和陈女士沟通付“消毒喂养费”的事情，但这笔钱是物流公司收的，和卖方没有关系。“一开始是物流公司看错了收货地点，多算了‘消毒喂养费’。我又给物流公司打电话核实，运到广西的‘消毒喂养费’只需150元。”李先生说，陈女士购买的宠物狗已于10月10日通过物流发货

了，没有物流单号，大概10月12日到达柳州。

记者拨打了联系陈女士的物流公司的电话，对方自称是“张雷坤托运部”的一名财务人员。她说，活体托运都有“消毒喂养费”，是公司的规定，包括在路上照顾宠物，给宠物喂食、清洗，“宠物已经给陈女士发走了，陈女士可以收到后再付‘消毒喂养费’。”

10月12日，陈女士告诉记

者，宠物狗已经运到了柳州，但是代收点告诉她，需要交200元钱才能取走。“说好的价格又变了，我是不会额外交钱的，也没有去取货。”陈女士向购物平台投诉了卖方，而后，陈女士在购物平台上已经搜索不到卖方的店铺。

卖方李先生通过电话告诉记者，他的店铺已经被购物平台封店。

2 活体托运都有“消毒喂养费”？

3 律师：买方可拒绝支付事前没有注明的费用

该公司的收费项目里是否包含有“消毒喂养费”？记者在国家企业信用信息公示系统网站上搜索发现，并不存在名为“张雷坤托运部”的企业。

对于陈女士的遭遇，“柳报维权哥”特聘法律服务单位广西康盟律师事务所的律师吴敏认为，根据《中华人民共和国消费者权益保护

法》，经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实、信用的原则，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。卖方李先生向陈女士出售宠物狗时，应当在购物平台注明销售价格、运费和“消毒喂养费”，陈女士享有自主选择商品或者服务的权利。如果没有注

明的费用，事后要求支付，就属于卖方违约，买方可以拒绝支付。

吴敏说，“张雷坤托运部”应当依据《中华人民共和国市场主体登记管理条例》及《工商企业登记管理条例》相关规定办理营业执照及运输许可，否则属于无证经营，无权收取“消毒喂养费”。

记者将持续关注该事件。