

刚上市，小米汽车就被投诉“不退定”

回应：锁单后不退；记者探访：线下店人气依旧不减

3月29日晚上10点，雷军在微博发布喜报：上市24小时，大定88898台。与此同时，现代快报记者注意到，维权平台上关于“小米汽车定金不退”的投诉不断，不少消费者表示，发布会上承诺7天内无理由退定金，可是自己取消订单时发现无法退还定金。截至发稿前，黑猫投诉平台涉及小米汽车退定的有百余名用户。



扫码看视频

现代快报/现代+记者 李子璇 吴玉珊 文/摄

消费者投诉 付了定金，小米不给退

“怎么我付个定金，就锁单了呢？还不给退。”近日，有消费者反映，跟着页面引导选车型付定金后，明明发布会上宣称7天无理由退定，可是系统显示锁单，退不了定金。

现代快报记者在小米汽车APP“立即订购”界面看到，消费者订购车辆首先需要选购好车漆、选装等配置，支付确认订购的5000元定金，随即界面会跳出“锁定配置”提醒，上面写着“锁定配置后，订单将

进入生产阶段，无法更改配置”，消费者就是在这一步锁单。

有消费者表示，自己在手机上锁单是误操作，当时跟风想买，现在想退定。发布会上公布的流程是：先付定金——线下门店试驾——锁配置下定到工厂生产，定金付完后，没有销售人员打电话来对接，APP上面的联系电话也隐藏了。截至3月29日中午12点，小米汽车客服体系接到关于退单及改配需求，总计469例。

小米回应 一旦锁单，定金不退

针对投诉，小米方回应称：定金7日内支持无理由退款，超过7日后，车辆配置会自动锁定，消费者也可以提前主动锁定配置的。一旦订单锁定，车辆将进入生产阶段，配置无法再修改，定金不退。

在小米汽车的《定购指南》上，记者看到小米为此次汽车销售专门设置了“犹豫期”。这意味着，购车人有7天的犹豫时间，只要不“锁定”，就可以退定金。一旦超过7天被锁定，定金无法退还。如果消费者忘记点击锁定，168小时后系统也会自动锁定。一旦锁定，订单则进

入生产环节。

现代快报记者注意到，大部分新能源车企基本会提供“大定”和“小定”两种选择，大定会标注是否可以退订。比如特斯拉第一笔付款1000元，标注了不可退款，不可转让；理想全系的5000元大定，24小时内可退可改配；小鹏G6、蔚来部分车型72小时内可退可改配。在多家新能源汽车门店，销售人员会线下或者线上指导帮助消费者进行锁单，这也是此次投诉风波的原因之一。小米汽车将锁单权益下放给消费者，这也造成了不少消费者“误锁单”。

律师说法 定金退不退要看销售方是否违约

一名网友称，他确实想要买车，锁定配置时也不知道锁单不可退，当时和家人忙着抢创始版，没抢到后又立马抢max，因为家人付款时不在一起，结果两人都锁单了，但是只想买一台。他提出，如果不能退定，希望能抵消到另一辆车的尾款当中。

不过，也有网友表示，买卖双方都应该有契约精神，对于想截图订购秀一波的网友，不能付完钱又想退定，毕竟购买界面提醒了3次定金不可退。

小米汽车的定金该不该退呢？江苏同大律师事务所李小亮律师表示，一般情况下，销售方在未违约的情况下，定金不退。小米汽车如果承诺7天内无理由退还定金，在没有任何附加条件的情况下，应该给予退款。小米汽车如果有“定金不退”字样及退还定金附加条件、文字等提醒应醒目，消费者有知情权选择权。如果承诺不兑现，可能涉嫌欺诈，消费者可以根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定，要求“退一赔三”。



消费者投诉

付定选配置锁单



线下小米汽车人气不减

现场探访 线下人气不减，二手平台“上新”多辆SU7

3月30日中午，记者来到南京市建邺区小米华东总部店。虽然是中午就餐时间，但店内人气依旧不减，聚集了不少看车人士，还有不少客户在等候试驾，大家的心情似乎都没有受到小米退定事件的影响。预约试驾的人群热情高涨。

店员介绍，目前店内共有4辆试驾车辆，试驾人员每天约在200组，每组试驾时间约在10分钟。目前，店内试驾人员很多都是下单客户，且提前进行过试驾预约，没有下单的客户想试驾大概排到4天以后。

针对网络上出现的退定投诉情况，店内销售人员解释，在168小时以内，只要不锁单，买车人想要修改配置或者取消订购，5000

元定金是可以退回的。

既然约定如此清楚了，为何网络上还会出现大量定金不退的声音呢？

该店员表示，想退定金的人中有不少是“黄牛”，“他们在当时抢单、抢时间的情况下，没有仔细阅读页面内容，点了锁定，事后客户可能想换配置或者颜色，发现修改不了，便想退定金。”

在某二手交易平台上，记者看到不少小米SU7和SU7创始版的转让订单，其中有冲动购买后锁单的消费者，他们降价出售自己未提车的订单；也有支付定金还没选配的“黄牛”，他们加价出售，转让订单。不过，不管是出于什么样的目的，在二手平台上购买他人订单，只能通过过户形式，

成为二手车辆。店员表示，建议在官方APP上购买。

下单量大，产能跟得上吗？小米汽车方回应，SU7创始版最早于4月3日开始交付。非创始版的小米SU7与小米SU7 Max启动交付时间是4月底，小米SU7 Pro启动交付时间是5月底，具体可参照在APP上选配时的预计提车周期。目前订单的确持续火爆，工厂正在全力以赴提高产能，并充分动员供应链伙伴全力保供。针对不同的车型、配置、颜色等，会有不同的提车周期，调整后的生产情况更新至小米汽车APP和小程序中。如果在展示的交付时间内因小米汽车方原因无法提车，会视情况制定相应的政策并及时公布。

GREEN
绿色生活，低碳出行

