



褚先生近日向“新民帮依忙”求助，自己支付5000元押金，报名极越汽车“48小时深度体验”，结果因为还车略有超时，竟被系统自动锁单变成了购车，即便自己在上海没有购车资格，也要“强行购买”，否则押金不退。



试驾超时就必须锁单买车？

消费者称极越汽车销售人员事先未告知，“强卖”行为太霸道；记者暗访发现，申请预约试驾过程中，关键信息店方避而不谈



▲▼ 褚先生与汽车销售人员的聊天记录



褚先生试驾体验的新能源车 本版图片由受访者提供

体验超时竟被锁单

褚先生告诉记者，自己近期打算购买一辆新能源车用于代步，也咨询了好几家汽车品牌的车型和价格。之后，他接到了极越汽车销售人员的电话，告知可以到门店试驾进行“48小时深度体验”。

“极越汽车号称‘汽车机器人’，AI智能是特色，我比较感兴趣。”褚先生说，最让他心动的则是“48小时深度体验”。“试驾时间长，可以在道路、高架、隧道等各种路面进行体验，能对车辆的性能有一个比较全面的感受。”

3月18日上午，褚先生如约来到位于共和新路的极越上海大宁国际体验店，参加试驾体验，试驾车辆型号是极越01Max版。“我问这次体验有什么需要注意的，销售人员说只要交5000元押金、签一个试驾协议，在48小时内还车就可以了。”褚先生讲，门店销售人员还让他先下载一个极越的App，在上面进行预约试驾，但他表示不会操作，结果销售人员就直接给了一张二维码，让他扫码付费5000元押金，然后在一张试驾协议上签名，就取车自驾了。

“在试驾过程中我一直和门店产品专员保持着微信沟通，还反复确认还车的时间，对方也一直说‘不急’，可以体验48小时。”褚先生表示，产品专员告诉他只需要在3月20日中午前还车即可，但当天他有点事情耽误了点时间，毫无预警的情况下，试驾居然直接变成了购车，让自己很是莫名。

褚先生向记者出示了他与极越产品专员的聊天记录，上面显示，还车当天也就是3月20日，褚先生告知专员自己因有事还车要迟到一会儿，专员回复称“没事的”。当天13:48，褚先生将车辆交还给店长。结果在14:20，专员称褚先生的订单已经被锁单，并让其在App中选配车辆，可以给到的优惠价为20.94万元。

反复沟通毫无结果

原本的试驾变成了购车，这让褚先生无法接受。接下来他就“退单”问题与极越几经沟通，但即便心力交瘁还是“不能退”。

关于是谁“锁单”的问题，褚先生向店方了解，被告知是系统自动锁单。“他们说正常是超过48小时自动锁单，48小时内随时可以退款，

现在押金退不了。”褚先生表示，当时他听了销售介绍后以为只是个简单试驾，也没仔细看条款就签字了。可他坚称试驾体验前店方销售人员根本没有任何提醒，也没有告知超过48小时就会自动锁单，自己甚至连App都没有下载。他称在毫不知情的情况下，被锁单强制购买，实在是过于霸道。而店方事后竟辩称：“如果是传统的经销商4S店，都可以自己操控，现在新能源都是全国直营，全国都一样，付了就不能退了。”

对于褚先生的退单要求，店方回复称“无权处理”，但可以根据规则将订单暂时冻结，规则就是：因贷款原因/资质原因等非客户主观意愿导致无法购买，订单可以“挂起处理”。而巧的是，褚先生恰好符合这一“规则”。“我虽然人在上海，但社保缴纳是在昆明，虽然已在办理相关手续，但目前在上海确实没有购买新能源车的资质。”然而，当褚先生向极越提供了这一证明后，对方又以订单可以“转给外地交付”为由，无法“挂起订单”，只能“暂不提车”。“意思是让我去昆明提车，这样就没有资质不符这一说了。”褚先生说。

褚先生向极越交付平台咨询，又得到了“订单可以转让给别人”的回复，于是他又向门店提出是否可以通过相关渠道将该订单转让，但再次遭到拒绝。门店建议褚先生可以“自己挂着售卖”。

类似情况并非个例

实际上，褚先生的遭遇并非个例，还有消费者也有着相同的经历。

市民张先生在一家极越汽车门店深度试驾01车型，销售要求在极越App上下单操作，48小时内可以退订。结果，张先生次日因有急事提前还车，当时着急没在App上操作，结果被系统直接锁单。向客服说明情况后，对方反馈“锁单后无法退款”。“锁单前，极越App没有任何提示，手机上也没有收到任何短信提醒。”

记者随后下载了极越App体验。通过手机号注册后，在“车”页面中即有“预约试驾”和“立即订购”两个选项，在“预约试驾”中可以选择体验门店和手机号码，提交之后即预约成功。记者注意到，全程也没有任何注意事项的提醒或者是相关试驾条款公示。

没过多久，记者就接到体验门店工作人员电话，向记者确认试驾体验时间。记者询问是否还有“48小时深度体验”，对方表示，目前该体验已经结束，只有24小时体验，支付押金后48小时内可退款。记者询问“有何注意事项，是否可以超时”，对方答复：只需带上驾照即可，稍微超时也没有关系。整个过程中，工作人员都没有提醒“超时可能导致系统自动锁单”这一关键点。

记者随后又拨打4006201688极越全国客服热线，向其反映了相关情况。热线人员表示已记录在案，将会有专员跟进处理，后续有结果会及时回复。但截至发稿，记者没有收到任何回音。

消费者的问题到底该如何解决？“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 李晓明



小区多幢楼栋门禁“罢工”近一年，居民们抱怨：

任何人随便进，阿拉的安全谁保障？

浦东新区四达路58弄SVA世博花园的多名业主近日向“新民帮依忙”求助，一年多来，小区多幢居民楼的门禁系统完全损坏，门户大开管理缺失。他们曾多次向物业反映，但一直没有结果，这让他们每日里为居住安全而提心吊胆。

居民章先生告诉记者，他住在SVA世博花园小区7号楼，门禁系统损坏后，迟迟没有得到维修。“你看，谁都可以随便进出我们楼栋，居民们的安全还怎么保障？！”

记者来到7号楼门口，楼栋的对讲门禁系统完全黑屏，不论如何摁动数字按键，都毫无反应；门禁系统旁边就是楼道门，门框部分掉漆，显得比较老旧。抬头看去，大门顶部连接着的感应磁条完全失去了功能，只要稍微一拉，就可轻松开启防盗门。采访时，一位阿婆正好买菜回家。她坦言，现在大门几乎是“不设防”，任何人都可以“长驱直入”。“物业总是说会来修的，但直到现在还是这个样子。”

记者采访小区所属居委会了解情况。相关负责人回复，SVA世博花园小区的房龄已有22年，门禁系统也使用了将近20年。经过排查，目前，7号、8号、9号和13号楼的门禁系统确认彻底损坏。“门禁都是自然老旧，陆陆续续坏的，我们也多次跟物业沟通，他们的答复是：门禁系统的型号太老了，已经不生产了，需要时间去寻找配件。”

记者又找到管理小区的华鑫物业。一名工作人员回应，多

栋居民楼门禁设备严重老化，部分确已损坏。“原先的配件早就找不到了，我们正在抓紧跟第三方的维保单位联系，等新的零部件到位后，还要查看与现有设备是否匹配。”记者询问“是否能拿出一个明确的‘时间表’”，对方回答：配件目前正从广州和深圳等地发送快递过来，预计还要“几天时间”。

对于居民们担忧的安全问题，物业方面承诺，在维修期间，会增派保

安，对每个楼栋加强巡查和日常管理。“我们已经和保安反复明确，严格核查进出人员的信息。”

门禁系统是否能够修复？居民何时才能安心？“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 徐驰

