



在“认证商家”租车 还车时“扣钱没商量”

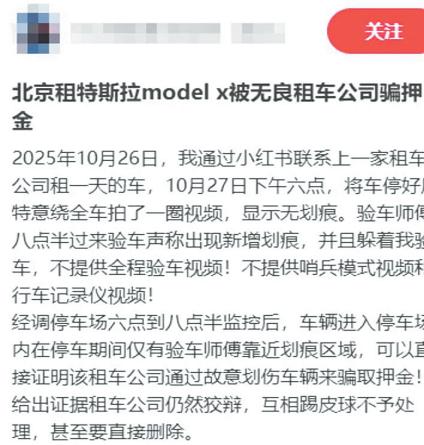
有正规平台背书，多名消费者为何仍“掉坑”

本以为有平台“蓝V认证”背书，租车自驾能更安心，没想到却“掉进了坑里”。市民赵女士向“新民帮侬忙”求助，讲述自己通过小红书“认证商家”租车，结果万元押金不仅难退，还被对方以各种莫须有的理由“扣钱没商量”。记者在调查中发现，多位消费者有着和赵女士一样的遭遇。



▲ 涉事小红书账号 ▼ 其他网友的遭遇

均采访对象供图



北京租特斯拉model x被无良租车公司骗押金

2025年10月26日，我通过小红书联系上一家租车公司租一天的车，10月27日下午六点，将车停好后特意绕全车拍了一圈视频，显示无划痕。验车师傅八点半过来验车声称出现新增划痕，并且躲着我验车，不提供全程验车视频！不提供哨兵模式视频和行车记录仪视频！经调停车场六点到八点半监控后，车辆进入停车场内，在停车期间仅有验车师傅靠近划痕区域，可以直接证明该租车公司通过故意划伤车辆来骗取押金！给出证据租车公司仍然狡辩，互相踢皮球不予处理，甚至要直接删除。

证据不明 强扣押金

去年12月，赵女士计划与朋友租车前往北京滑雪。在小红书平台搜索“租车”后，一个名为“精灵出行 | 樊维”的账号引起了她的注意。“对方是有‘蓝V认证’的，介绍里还写着‘线上排名第一的租车平台’，我当时觉得，有平台认证肯定靠谱。”

在私信沟通后，对方迅速引导赵女

然没有时间。”赵女士仔细查看照片，所

谓的划痕非常细微，不仔细观察根本难以分辨。她立刻翻出提车当天拍摄的视频进行对比，“在他们说的那个划痕位置，视频里有反光，这明显是旧伤……”

赵女士说，为了尽快拿回押金，她甚至提出愿意支付800元维修费“了结此事”，但对方不仅不同意，还指称客户“将车辆转租给他人”。

对于这样的“无端指责”，赵女士很是气愤：“我们一行几人，全程只有一位朋友在开车，哪里会存在什么所谓的‘转租’？！”

相同套路 多人遭遇

在将自己的遭遇发到网上后，多位有着类似状况的消费者联系了赵女士，大家撞上的“套路”几乎如出一辙：通过小红书“认证商家”租车，支付高额押金（1万元至1.5万多元不等），还车后被车漆划痕、挡风玻璃损伤等各种理由扣除押金，且对方均无法提供有效的维修凭证或前后对比证据。

一位网友损失了15100元押金，商家未协商便强行扣款，且拒不提供维修发票；另一位女士的15000元押金被扣了9000元，理由竟是“前挡风玻璃有划痕要换”，但同样拿不出证据。

记者拨通了涉事商家在小红书上留下的联系电话。一男子在电话中承认知晓赵女士的订单，但对方将责任推给了所谓的“传媒公司”，称小红书上的账号是代运营，他只是保证车辆的来源“合法正规”。至于扣款原因，该男子一会儿声称是“消费者不配合出保险”，一会儿又说“车衣和车漆损伤需要赔偿”，始终都不承认是车辆存在的“旧伤”。

当记者追问为何还车时当场不提出异议，反而事后通过无时间的水印照片作为“单方面强制扣款”的依据。对方对此含糊其辞，只是一味强调“承租方应找出租方协商”。

而更让赵女士们感到无助的是小红书平台的态度。他们向小红书平台发起投诉，平台以“小红书不会以任何私人电

话联系您进行线下交易、退款等操作，遇到任何陌生来电、短信、添加好友或进群、推荐下载App、点击网站链接、扫二维码等情况，请警惕并核实来源”为由，就“结束”了对相关诉求的处置。记者就此事联系小红书社区客服，但截至发稿，平台只是记录了事情经过，仍未给出任何实质性的解释与解决方案。

公开资料显示，小红书“蓝V认证”本应是企业信誉的保障，宣传语为“借势小红书萌发的潮流生活方式，定制品牌IP营销”。然而，赵女士们却指出，就是因为对“蓝V认证”的深信不疑，让自己陷入了“极度无奈”之中。

纠纷频发 如何监管

记者咨询法律界专业人士，上海善法律师事务所高级合伙人秦裕斌表示，近年来，通过网络平台租车引发的纠纷屡见不鲜，一些商家以平台认证为“护身符”，暗地里却不断“套路”消费者。消费者在选择租车服务时，切勿盲目相信所谓的“认证”和“排名”，务必选择正规、大型的租车平台，并仔细阅读合同条款。

秦裕斌提醒广大消费者，保留完整的证据链至关重要。提车和还车时，务必对车辆外观、内饰、油表、里程等进行全方位、多角度的视频和照片取证，最好能带有时间水印。一旦发生争议，这些都将成为维权的最有力凭证。同时，秦裕斌认为，平台方必须切实履行监管责任，加强“蓝V认证”事前事中事后的全过程把控，使其成为“真值得推荐”的诚信商家标签，使消费者的权益能得到更为有效的保障。

“新民帮侬忙”介入后，截至发稿，赵女士向记者反馈，在由其承担800元“车漆补偿费”后，剩余的9200元押金退款已“原路返回”。但赵女士强调，商家仍未就“无理扣款”等问题作出说明。而多名遭遇类似套路的消费者也呼吁，平台应加强商家资质审核，建立押金纠纷快速处理机制，而非以“用户自行协调”来推卸责任。

对此，“新民帮侬忙”将持续关注。

本报记者 徐驰

全屋除螨一次未用 只因特价单不能退

法律界人士：相关条款无效

支付4656元购买了12次全屋除尘螨服务，一次未用却陷入“退款难”的窘境。市民朱女士向“新民帮侬忙”反映，她在一家环保科技公司购买的服务套餐因被标注为“特价单”，申请退款时遭商家拒绝。

朱女士告诉记者，去年9月，她购买了一份全屋除尘螨套餐，其内包含12次服务，支付总价4656元。商家名称为襄琦（上海）环保科技有限公司。“至今一次都没使用过。我现在没有这个需求了，想要退款。”朱女士说，今年1月初，她向商家申请退款，但相关工作人员以这是“特价单”为由，回复“退不了”。

“特价商品凭什么不能退？这不是‘霸王条款’吗？”朱女士讲，她查看当初签订的合同时发现，工作人员在上面手写了一个字，为“特价不退”。另外，合同中还规定，一方若提出解约，要赔付对方支付总价的30%作为违约金。“我觉得这个违约金实在过高，

我一次服务都没使用过，商家尚未产生任何实质性的服务成本（如人力、物料消耗），实际损失微乎其微，违约金比例理应适当减少。”在“新民帮侬忙”介入后，涉事商家相关负责人回应称，后续将与消费者朱女士就退款金额继续协商，争取尽快达成一致。采访中，对方不再说“不能退”。

对于“特价商品能否退换”问题，法律界人士表示，依据《中华人民共和国民法典》第四百九十七条规定“提供格式条款一方不合理地免除或减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利的，该格式条款无效”。退换货权利是消费者的核心权利之一，商家通过“特价”这一价格因素来限制此核心权利，属于“不合理地限制对方主要权利”，因此该条款属于无效。“特价”“促销”“清仓”等销售形式，均不影响消费者依据民法典等法律所享有的基本权利。

实习生 张佳樱 本报记者 夏韵

长城宽带拖延退款

苦等一年多，本报介入下，款项已退消费者

家住浦东东南路3885弄的徐先生向“新民帮侬忙”反映，2024年，他向上海长城宽带网络服务有限公司（以下简称“长城宽带”）提出退款申请，然而，一年多过去，1961元退款迟迟未到账。

徐先生告诉记者，自己是长城宽带的老用户。2024年7月续费2179元，将长城宽带家庭宽带服务延至2030年1月。之后，因小区推进“光纤到户改造工程”，原有线路被替换，徐先生向长城宽带提出解约。2024年11月，他办理终止服务手续，要求退还2026年1月至2030年1月这四年的费用。经双方协商，退款金额核定为1961元。同时，长城宽带向消费者出具了一张退款登记表，上面写明了具体退款数额。

“办理时，工作人员说3个月内退款，但一直都没转账。后来打客服电话催促，又说要等90个工作日。再后来通过市民服务热线投诉，长城宽带答复我，退款将于2025年6月13日前到账。结

果，到现在一年多了，还是没有退款。次次承诺都落空。”徐先生气愤地说道。据徐先生讲述，2025年12月至2026年1月，在这一个月的时间里，他总计拨打13次长城宽带客服热线，每次得到的都是程式化回复，问题始终没有解决。

记者拨打长城宽带客服热线。针对徐先生的情况，接电人员表示“会反馈”。之后，徐先生给记者打来电话称，在“新民帮侬忙”介入下，长城宽带致电他，并再次承诺“预计在2月13日前打款”。今天上午，记者获悉，徐先生已收到退款。

本报记者 夏韵
实习生 张佳樱



本版编辑/唐 载
视觉设计戚黎明