在瓜子卖车遭买家违约取消订单

车白跑两千公里另行售卖亏了八九千元,车主不满平台处理结果

紫牛头条
在这里遇见不同
最佳深度媒体 | 未经授权,不得转载摘编

近日,南京的王女士(化姓)向扬子晚报/紫牛新闻记者反映,她把自家的旧车挂在瓜子二手车平台寄售,明明平台上显示已成交,车辆被开去湖南后,突遭买家违约取消订单。在王女士几经周折拿回车后,却发现不仅油箱见了底,还平白无故多出了2173公里的里程。更棘手的是,买家取消订单后,为了赶在期限内完成旧车过户、保住近2万元的购车补贴,她只能将退回的旧车找本地车商低价卖出,直接亏了八九千元。王女士无奈表示,合同里明明写着"交易取消后里程增加超2000公里补偿2000元",平台专员却表示仅能赔付1500元,甚至建议她不满意就走司法途径。

扬子晚报/紫牛新闻见习记者 马斌



平台服务协议截图

王女士的车辆被拉回时里程数多了2173公里

寄售3天火速"成交",为保补贴当即贷款订新车

王女士告诉记者,今年9月下旬,她打算出手家里的一辆7座传祺M8商务车,于是便联系了瓜子二手车平台寄售车辆。9月25日,瓜子二手车的工作人员上门验车,双方约定售价6.1万元,签完协议后工作人员便直接把车开走了。

王女士说,仅仅过了两三天,平台销售人员就传来了"好消息":车卖掉了,湖南一位买家一口气订了两辆同款车,交了1万多元定金,车已经在发往湖南的路上了。

王女士表示,按照南京当地的汽车"国补"和"企补"政策,车主必须在旧车过户前下订新车并走完相关流程,且在规定时间内完成旧车过户,才能申领补贴。听到旧车已经成交、很快就能过户,王女士当天下午就赶往4S店订下新车,办妥了购车贷款,随后按平台要求备齐了过户材料。

由于临近国庆假期,销售人员告诉王女士,买家是单位用车,要等到节后才能办理过户,并向王女士表示,"客户交了1万多元定金,车肯定是要的"。

买家违约悔单,旧车里程数多了两千公里

假期结束后,左等右等没盼来过户消息的王女士向平台追问进度,等来的却是一盆冷水。销售人员改口称,湖南的买家违约不要车了,连1万多元定金也不要了,人也联系不上。

"销售让我再给他们几天时间重新上架卖,但是又过了一周还是没卖掉。"王女士说,当时已经耽误了十几天,如果再拖下去导致过户超期,自己购买新车的近2万元补贴就要彻底泡汤。而且,考虑到一直把车放在外省自己也不放心,王女士只能向平台表示不再继续寄售并要求平台把车从湖南拉回南京。

王女士说,光是把车要回来就颇费周折。瓜子线下销售人员和拉车人员都说不归自己管,她找到线上客服也只是机械回复"向总部反馈"。直到她多次与客服沟通反映后,车才终于从湖南运回南京。

10月16日,平台通知王女士去江宁区龙眠大道的线下门店自提车辆。"车是从我家门口开走的,退回来却不肯送上门,我只能找代驾去开。"更让王女士火大的是,交车前她特意加满了一箱价值500多元的95号汽油,专门跟销售人员交代过,结果提车时油箱空空如也,仪表盘上的里程数也凭空多出了2173公里。当她就空油箱找工作人员理论时,对方的回复让她一头雾水:"他们反问我,把车送到湖南难道不需要油费吗?跑这2000多公里难道不耗油吗?还说合同里没有赔偿油费这一说法。"

为赶过户期限亏本卖车,又遇平台赔付"缩水"

"要不是新车贷款办下来了、补贴流程卡在那儿,我根本不怕跟他们耗,大不了拉回来自己接着开。"王女士无奈地说,她当时就像是"被架在火上"别无选择,车拉回南京后,她赶紧通过4S店找了一家本地二手车商,以5.2万元的价格匆匆出手过户。比起原先在瓜子平台6.1万元的成交价,这一来一回,王女士直接亏掉了八九千元。

最让王女士想不通的是,买家违约的1万多元定金被平台收走了,而交易失败带来的车辆折损、油费消耗以及为了保补贴被迫降价卖车的损失,却全砸在了她这个无辜的卖家头上。

起初,对于王女士提出的赔偿要求,瓜子平台线上客服称"无赔付措施",线下销售甚至建议她"直接起诉"。后来,经过多次12315投诉维权,瓜子平台才安排了一名对接专员。

在沟通中,专员一开始只肯赔偿1000元里程费。王女士翻出当初签署的电子协议,发现上面明确写着:交易取消后车辆里程增加超过2000公里的,补偿2000元。在王女士与这名专员几番拉扯后,对方给出了最终方案:公里数差异补偿1500元,加上一箱油的损失500元、提车代驾费62元,总计2062元,"最多只能申请这些了"。

为何合同写明赔2000元,实际里程补偿却缩水成1500元?对此该专员称,如果按合同标准赔2000元,那500元油费和代驾费就都算在里面,不另外给了。该专员甚至告诉王女士,自己已经尽力协调,如果王女士不满意,可以把已经申请到的赔付撤回,"你就走司法途径吧,法院怎么判,判我们赔多少我们就赔多少。"

心力交瘁的王女士为了止损,无奈签下了一份《先行赔付协议》。记者从王女士提供的协议截图中看到,协议明确要求:"就车辆之问题,不再向贵司主张任何其他权益、赔偿或补偿",若违反承诺,不仅要返还赔付款,还要赔偿由此给平台造成的全部损失。此外,对方还口头叮嘱王女士"如果选择向媒体曝光,可能会被追究违约责任"。

平台称"三大问题必赔",赔付时成"隐形条款"

19日下午,记者致电瓜子二手车官方客服热线,客服人员仅以"当前账号没有卖车信息"为由拒绝解答具体规则,并向记者发来一条宣传链接,此后便不再回复记者提问。

记者点开该链接看到,页面醒目位置写着"瓜子敢担责,3大卖车问题出现必赔"。其中,"交车无忧"条款写明:卖家已按预约准备交车,因买家单方面取消预约或买家违约导致交易失败的,平台向卖家赔付200元;"过户超期"条款则显示:卖家已完整提供过户材料,因非卖家原因导致过户超出约定周期的,每超期1个工作日平台向卖家赔付200元(上限2000元)。

然而,在王女士的实际遭遇中,无论平台合同中承诺的里程补偿标准,还是官方宣称的"3大问题必赔"条款,在实际执行时却被"缩水""忽略"。平台页面上宣传的"敢担责",究竟是给车主兜底的保障,还是仅仅停留在页面上的引流口号?对于此事后续进展,本报将继续关注。

不唯学历凭手艺,异乡焊工跻身江海英才

此心安处 是南通

在南通万达能源动力科技有限公司生产车间的技能大师工作室内,装配二部焊接组组长宋修召正手把手向年轻技工细致讲解小管径窄间隙障碍焊的操作要领,从手法力度到焊缝标准,耐心传帮带、倾囊授技艺。

这间扎根生产一线的工作室,见证着一名普通焊工二十余年的匠心坚守,也承载着南通不拘一格育人才、善待技能劳动者的城市温度。

2004年,大专毕业的宋修召从山东来到南通当焊接工人。深耕节能环保锅炉焊接领域多年,他精通多种主流焊接工艺,凭借精湛手艺,成为国内节能环保装备行业稀缺的焊接人才。

手艺越练越精,舞台越闯越宽。在南通,人才从不仅凭学历定义。多年来,依托南通搭建的各级技能竞赛平台,加上企业的悉心培育、精准赋能,宋修召不断突破自我、屡创佳绩。自2011年起,他积极参与各类技能大赛、技术攻坚项目,凭借扎实功底斩获多项荣誉,先后获评中央企业技术能手、南通市技术能手,荣获南通五一劳动奖章,2024年更是成功获评江苏省卓越技师,用二十余年坚守诠释了"一技之长、亦可成才"。

"很多人觉得,人才只属于高学历的科创精英,但在南通,普通技能工人同样被尊重、被认可、被厚待。"2024年,宋修召获评南通市江海英才,跻身城市核心英才梯队。这份荣誉,不仅是对个人技艺的肯定,更彰显了南通广纳贤才、尊重工匠、珍视技能的城市格局——这座城市的英才名录里,既有高精尖科研人才,更有千千万万扎根岗位、实干笃行的技术、技能工匠。

从普通焊工到高级技师,从漂泊异乡到扎根安居,从一线匠人到江海英才,宋修召的逆袭成长之路,是南通"不唯学历、唯凭实绩"人才理念的生动缩影。这座城市以宽广包容的胸怀,搭建人人可成才的舞台,以层层递进的培育政策、精准滴灌的帮扶举措、暖心完善的安居保障,善待每一份坚守、成就每一门手艺。

策划 郭小川
记者 吴佳笑 朱亚运
摄像 杨恒国 陈金刚
剪辑 陈子謦