

荣女士贷款买车遭遇“退定金难”？

市场监督管理部门介入 双方调解失败
商家只愿退还部分定金 买家不接受要起诉

近日，市民荣女士在购车时，遇到了一件糟心事。3月15日，她和东风风行桂林飞硕专营店签订合同，约定首付3万元，贷款8.8万元购买新车。但交了5000元定金后，对方却称贷款办不下来。事后荣女士要求退还定金，销售人员答应了。没想到过了两天，车商称贷款又办下来了，但此时，荣女士已经买了一辆新车，陷入车商不退定金的两难境地。

3月30日至4月1日，记者对此进行了采访。

1 贷款买车遇到“麻烦”

市民荣女士想购买一辆新车。由于家里已经有一辆东风牌汽车，她打算继续购买该品牌的汽车。在桂林市秀峰区翠竹路东风风行桂林飞硕专营店，荣女士看中了一款原价为11.29万元的轿车。

3月13日，荣女士添加了该店销售员小谭的微信，双方简单沟通后，荣女士分2次通过微信转款500元和5099元给小谭。

荣女士说，500元是小谭介绍的购车优惠活动，享受500元抵4000元的“疫情补贴政策”；5099元包含了5000元购车定金，以及99元抵3990元行车记录仪、气垫、香水摆件等汽车

配件优惠活动。

3月15日，荣女士来到飞硕专营店和小谭签订了合同。该合同写明，提车款3万元，贷款8.8万元，月供2616元，定金5000元以及上述各项价格补贴优惠。

荣女士签合同时向小谭强调，自己的征信不太好，贷款有可能不批。她向小谭咨询，是否可以把8.8万元贷下来。

“她（小谭）拿了我的身份证件查询后，很肯定地说可以，还说如果贷款办不下来，可以给我退还定金，我这才跟她签了合同。”荣女士说。

但接下来，荣女士却遇到了一系列的“麻烦”。

2 要求退定金 批不下来的贷款又能办了？

记者在荣女士提供的微信聊天记录上看到，3月15日晚7点02分，荣女士主动问小谭，“贷款审核情况怎么样？”小谭回答：“荣姐，没办法，还是只能贷款8万元。”荣女士要求退款。小谭回复：“我明天找老板签字申请退款，到时候直接转给您。”

3月16日中午12点多，荣女士再次询问退款事宜。小谭答复：“要提交申请单，请老板签字，估计要明天，这个钱肯定退给您的，您放心。”

3月18日上午，小谭在微信上告诉荣女士，“领导说按合同办事。”荣女士质问对方是什么意思，得到的答

复是“8.8万元的贷款批下来了，必须按照合同购买车”。

荣女士一下子就懵了。因为在数天的等待过程中，她觉得定金是可以退的，便来到另一家汽车专卖店购买了一辆汽车，并且已经签订了合同，办理好了贷款。

“在此之前，她（小谭）跟我保证说可以退定金，于是我才又购买了一辆车。如果飞硕专营店早点跟我说清楚，哪怕提前告诉我一声都好，我就不用又多花几万元再买一辆车了。”荣女士气愤地说。

3 相关部门调解

商家只愿退部分定金

3月30日，记者和荣女士来到翠竹路东风风行桂林飞硕专营店，见到了销售员小谭和一名李姓经理。

面对荣女士的质问，小谭承认此前的确查询过荣女士的征信没有问题，可贷款8.8万元，但后来又发现征信有问题，只能贷款8万元。“后来贷款审批又通过了，按照我们的要求，如果贷款不通过，就可以退定金，通过了就不退定金。”小谭说。

李经理则解释，首先，销售人员的决定并不能代表领导的决定。荣女士签订的合同上写的贷款8.8万元，是小谭承诺帮忙贷款，而不是说一定就能贷到这么多钱。

李经理说，荣女士购车时填写了购车申请表，“合同里白纸黑字也写得很清楚了，所有的资料已经全部交接了，车子我们也定了，如果贷款批下来肯定是要按照合同走流程的。”

李经理说，荣女士是周末来签的合同，当时没办法为她办贷款业务，金融公司的申请也是需要时间的。

记者了解到，3月16日到18日，荣女士要求退定金的这几天，正好该公司的领导到店里来了，销售员经过争取，老板同意帮荣女士批下8.8万元的贷款。

“这样的情况在任何一个车行，订单一签字合同一盖章，就是生效了。定金一交上去，所有的流程都是以合同方式来走。”李经理说，因为荣女士坚持要求退定金，双方为此到秀峰区市场监督管理局甲山市场监督管理所进行了调解。

调解的结果是，东风风行飞硕专营店只愿意退2000元。李经理称，“贷款手续费是2000元”，还涉及其他费用，这样已是调解后的让步，如果按照正常合同，一分钱都不会退。



▲荣女士向记者展示东风风行桂林飞硕店的销售合同，身后是她在等待退定金期间，在另外一家汽车专卖店购买的新车。

4 律师说法

合同仍有效 买家应该继续履行

4月1日，记者从荣女士那里看到一份《投诉调解书》。

该调解书是由桂林市秀峰区市场监督管理局甲山市场监督管理所出具的，投诉人是荣女士，被投诉人是李经理，落款日期是3月25日。

调解书写明“双方调解失败”，“投诉人可向法院起诉”。荣女士说，她不接受只退还2000元的调解结果，还会进行起诉并维权。

对此，桂林中纬律师事务所的蒋迎军律师认为，首先要考虑合同是否有效。荣女士和东风风行桂林飞硕专营店的购车合同经过双方签字确认，应该是个有效合同，在这样的情况下，双方应当履行合同。

其次，关于双方涉及贷款问题，要看是由买家自行贷款还是由商家帮助办理贷款。如果是由买家办理贷款，办不下来就算违

约，商家有理由不退定金；如果是商家帮办理贷款办不下来，消费者有理由要求终止合同。但终止合同需要有明确通知对方解除的形式。从本次事件看，要达到双方能够认可的通知方式，才算生效。

小谭是东风风行桂林飞硕专营店的销售员，口头上答应了“可以退定金”是否能代表可以退款？

蒋迎军律师认为，因为该员工不是东风风行桂林飞硕专营店的法人代表，因此，不能代表和荣女士就“全款退定金问题”达成了一致协议。只能算是员工的口头行为，不能算是企业行为，如果是企业行为就要书面达成。

因此，荣女士和东风风行桂林飞硕专营店的合同一直都是持续而没有解除的，在后者可以办理贷款手续的情况下，荣女士应该继续履行合同。

记者刘净伶 文/摄