

□ 记者 章炜

“小米 APP 系统出现 bug，为什么要消费者买单？”6 月 26 日晚，小米 YU7 正式上市，仅用 3 分钟大定订单便突破 20 万辆，火爆态势背后，由于交付带来的消费纠纷不少。部分准车主因系统故障导致锁单时间延后，面临长达 48—51 周的等待而要求退款；还有准车主称车辆实际配置与官方宣传存在差异，质疑小米汽车存在“偷改配置”行为。然而，小米汽车方面以“锁单即不退定金”回应，让部分准车主陷入维权困境。

系统故障，付完全款又被官方退回

上海准车主唐先生表示，6 月 26 日晚上 10 点整，他在小米汽车上下单购车，5000 元定金付款成功，随后锁单成功，系统又提示他分两笔支付尾款 25.05 万元。没想到的是，6 月 27 日 2 点 29 分，在系统没有任何提示和协商的情况下，给他退了尾款，并提示再次进行锁单操作。“第二天早上，我咨询销售怎么回事，销售表示会按照第一次锁单的时间来进行排序，叫我把单锁掉。于是，早上 8 点多，我又点击了锁单键。”

7 月 1 日，唐先生打开小米 APP 查看，发现他竟然要等 48—51 周才能交付，这让他倒吸了一口凉气。“我是准点进去付款的，现在由于系统原因，影响了我的锁单排序。本来 8 月份想用车，现在要等一年的时间，严重影响了我的用车需求。”他要求按照第一次锁单的时间进行交付，或者退 5000 元定金。

唐先生提供的付款记录截图显示，6 月 26 日 22:00:17，5000 元定金付款成功；22:04，他分两笔支付了全部尾款；6 月 27 日 2:39，小米分两笔退款 25.05 万元。后台数据显示，唐先生的锁单时间被认定为 6 月 27 日早上 8:22。

就唐先生反映的问题，记者近日咨询小米客服，客服表示，所有的小米 YU7 订单将按照锁单先后顺序进行排产，同配置下先锁定的订单先排产。那么，为何支付全款后又要重新锁单？客服表示，当时因为系统流量大，造成网络堵塞，出现了更新不及时的情况。

记者查询网络平台发现，这一情况并非个别现象。部分用户提到，抢购当天遭遇“预填客户信息不显示”“锁单按钮不显示”“重复付款”等平台故障问题。正是这些技术问题，导致部分消费者锁单时间延迟。“我是普通消费者，不是黄牛。因为他们自身系统问题导致锁单延迟，我要等一年才能拿到车，为什么不能退定金？”

经过多次沟通，客服专员反馈，对因网络问题给唐先生带来的不便感到十分抱歉，但是他们未接到可以给唐先生提前排产的通知。根据现有规则，锁单之后，定金无法退还。“请客户耐心等待，后期如果有相关处理方案，会第一时间通知。”客服还表示，APP 中显示的交付时间是根据现有产能测算，不排除后期随着新工厂的投产，交付时间会有所变化。

投诉实录

系统问题导致交付延迟

要等一年才拿到车 小米准车主想退定

厂家：锁单即不可退



受访者供图

疑似“偷改配置”遭质疑

互联网投诉平台上，要求退定金的 YU7 准车主并非个例。部分购车消费者反映小米 YU7 疑似存在偷改配置情况，下单时小米 YU7 的标准版和 Pro 版均显示外后视镜有自动防眩目功能，但锁单后却发现只有 Max 版具有该功能。

崔先生 6 月 26 日晚上 10 点整进入 APP 下单小米 YU7 Pro 版，提前填好的身份证信息却突然被系统报错，他反复核对重试，手指在屏幕上焦急点击。“当时由于系统问题，让我付款了两次定金，耽误了点锁单键的时间。本来以为八九月份就能拿到车，结果现在要等到年底了。”系统显示，崔先生的车预计需要 21—24 周交付。

更令他不满的是，下单时心愿单上的配置清单显示 Pro 版具有自动防眩目功能，锁单后查看配置表却没有了这一功能。崔先生质疑小

米存在误导消费，要求就“减配”问题给出解释或退还定金。

对此，小米客服回应，此前确实的心愿单的 PDF 配置表出现了文案错误，且仅有标准版和 Pro 版多了外后视镜自动防眩目功能这一项错误。针对崔先生提出的质疑，客服表示，在选配购买过程中，客户可以预选导出心愿单，主要是为了方便用户暂存配置的辅助服务，并非汽车购买协议。车型详细配置以发布会、官网、APP 购车流程里的详细参数表为准。

对于之前因心愿单 PDF 配置表文案错误而下单的用户是否会给予补偿的疑问，相关客服称，不会赔偿，因为锁单过程中都会让用户确认配置信息，且官网配置信息准确。记者近日进入 APP 发现，下单时小米 YU7 Pro 版心愿单里的配置表里已经没有了外后视镜自动防眩目功能。

崔先生还表示，当时，在下单及锁单界面显示了“锁单后预计 8 月开始首批交付”，所以他被误导了。“按照现在的操作，只有锁单后才能

看到交付时间，且锁单就无法退定金，这很不合理的。”记者了解到，锁单后才明确交付时间是直营车企的普遍做法，特斯拉、蔚来、小鹏等品牌均采用类似模式，锁单后才能向产线安排生产。

“现在被晾在这里，这种售后服务很难让人接受。”崔先生无奈地说。截至发稿，针对消费者反映的相关事项，小米汽车方面尚未给出进一步的解决方案。

律师点评>>>

系统故障导致的损失应由厂家承担

上海邦信阳律师事务所合伙人金玮分析认为，基于小米系统原因导致车辆排期交付时间延误，消费者唐先生有权解除购车合同并要求厂家退款。“在唐先生业已付清全款并锁单的情形下，因小米系统原因发生退款及重新锁单，并由此导致车辆排期交付时间延误超出合理期限，唐先生有权行使法定解除权解除购车合同并要求退款。”金玮律师表示，依据《民法典》的规定，当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的，当事人可以解除合同。就唐先生的遭遇而言，由于系统原因影响其锁单排序，厂家迟延履行的时间已超出合理期限，明显严重影响了其用车需求，应认定合同目的不能实现。

同时，金玮律师指出，依据《电子商务法》的规定，厂家因系统故障原因单方变更合同，消费者有权在未经双方协商一致的情形下予以拒绝，系统故障导致的损失应由厂家承担。

“就消费者崔先生的遭遇而言，‘减配’可能确非厂家有意为之，而系文案错误以致误解产生，但厂家应就其文案错误向消费者作出合理解释、妥善解决争议并承担相应的法律责任。”金玮律师指出，依据《消费者权益保护法》的规定，经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。厂家通过内容有误的文案作出宣传涉嫌欺诈，侵害了消费者的知情权。

金玮律师坦言，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。即便厂家后续通过官网及锁单过程中的配置信息确认等方式告知商品的准确信息，也不能因此豁免厂家通过文案实施虚假宣传行为的法律责任。

金玮律师提醒，广大购车者作为消费者，依法享有知情权、选择权、公平交易权等权利，如若厂家损害消费者合法权益的，消费者可通过向行政主管部门投诉举报、向人民法院起诉等方式维护自身合法权益。