

签约一小时后提出退租 巴乐兔平台却要扣除一个月押金？

周到帮办介入后，平台方已将押金退还

见面后才得知意向房已出租

由于工作变动，茅女士打算从嘉定江桥搬至浦东曹路居住，因为两个地方距离较远，茅女士决定先在网上找个中介，线上挑挑房。

经过一番搜索，茅女士添加了一位巴乐兔租房的中介人员，在提出自己的需求后，拜托对方挑几套合适的房源。

“我要求不多，就是独立厨卫，房间能晾晒衣服，必须朝南。”

由于只租一个单间，所以茅女士没有给中介列太多需求，在微信里和对方说清楚后，很快中介就发来了几个房间供茅女士选择。

5月5日，巴乐兔中介给茅女士发了一个房间的视频，画面中这个房间采光很好，房间也朝南，符合茅女士的需求，于是双方约定5月7日来实地看房。

当天一大早，茅女士就和中介约定在曹路地铁站碰头，并且线上再次和中介确认了一遍，此前看中的房子就在曹路地铁站旁边，当天可看。

“开了一个小时车，到那边我傻眼了，中介拿出手机翻，问我要看哪套房。”

茅女士说，她问中介之前看中的那个房间呢，对方支支吾吾没有正面回答，追问之下又说那个房间租出去了。

忍着一肚子气，茅女士抱着“来都来了”的想法，只能先看看现有的房源。当天下着小雨，天色阴沉，茅女士跟着中介看了十多套房，最终才看中了一间各方面比较满意的。

谁知这套房还暗藏着一个“坑”等待着茅女士……

多次强调“朝南”房间仍出错

想着自己多次强调过“房间朝南”的条件，在看了十多套房后，已经非常疲惫的茅女士下意识认定看中的这套房也是朝南。

“这房间窗户大、视野好，但是阴天看不出太阳的方向。”茅女士说，这个房间各方面都很符合她的喜好，而且中介小哥还推开窗户说，这里很适合晾晒衣服被子，茅女士心里才认定了这个房间。

想着自己现在住的房子还有十多天租期才结束，茅女士打算当天看房就到此为止，回去还能斟酌一下，择日再来租下这个房间。

“中介小哥就催我，说不能犹豫的，好房间马上就没了。”

听对方这么一说，茅女士也感到了一丝焦急，考虑了一番后，她决定当场租下这个房间，为了合适的房子，她愿意承担十多天的租期损失。

在支付了近5000元的押金和一个月租金后，茅女士拿到租房合同，正当她想看看细则时，中介又让她不用看了，可以放心，有什么问题都可以找他。

5月7日当天，茅女士把租房手续办妥，起租日定在了5月10日，钥匙先暂留

明明多次强调过要找“朝南”的房间，茅女士在巴乐兔租房中介的带着下，选中并租下了一个单间，没想到还是租到了“朝北”的房子，即便连房东都确认房间“朝北”，但是中介小哥依旧不愿承认……在交钱签约后一小时，茅女士提出退款，但还没拿到钥匙的她，被平台拒绝，押一付一这笔钱茅女士能要回来吗？

在中介小哥那里，茅女士就开车回了嘉定。

路程中，茅女士还加上了房东的微信，和对方提了一下要修的马桶等小细节，这时茅女士才突然想起来，和房东问了一句房间的朝向，对方告诉茅女士，房间朝北。

“我到家就问中介，房间是朝北的吗，他还一口咬定是朝南的，直到我把和房东的聊天截图发他，他又说再去房间看看确认一下。”看见这样的回复，茅女士感到又气愤又无语。

巴乐兔平台称押金不能退

“作为一个专门从事这一行的中介人员，客户的要求强调了这么多次，在我看中房子以后，既没提醒我房间朝北，事后还一直狡辩，这谁能接受？”

茅女士到家后不久，就向中介提出了退款，她没法接受自己住在朝北的房间里。

5月7日那天，中介小哥回复说他去问问领导，到了第二天才告诉茅女士，这笔钱不能退，因为已经签约完成，合约开始生效。

“我就说我起租日是5月10日，还有2天才到，而且签约以后一个小时就提出了退款，钥匙都没拿，凭什么不给退？”

在茅女士看来，明明是中介人员疏忽在前，自己一天没住过的房子，就要扣她5000元，是不是有些过分了？

气愤之下，茅女士投诉到巴乐兔平台，协商之后，平台表示房东愿意退还一个月租金，但是押金不退。

在收到2400元租金后，巴乐兔平台便告诉茅女士，剩下的钱退不了。即便拨打了12345市民热线投诉反映，茅女士也并未收到相关部门的回复。

5月9日，茅女士找到新闻晨报·周到帮办平台，希望通过媒体寻求帮助。

周到帮办介入押金退还

帮办记者调查发现，巴乐兔平台曾经推出过“七天无理由退租”服务，该服务介绍称，从签订合同日期起，至签订合同日期后第6天内，租客申请退房并搬离房屋，只需支付7天租金和200元生活费用，剩余租金和押金将全数退还给租客。

茅女士直言，她也是在看见这个宣传之后，才选择在巴乐兔平台租房，如今别说住了几天房间，茅女士仅在签约一小时后便发现朝向问题，提出退款却还被扣除近2600元，这是她不理解的地方。

5月10日，记者辗转联系上巴乐兔客服，对方称会将问题转达给相关部门人员处理。

当天，帮办记者收到巴乐兔工作人员回复，对方表示，由于合同已经签订，具有法律效力，租客单方面违约，房东可以不退押金。

但是在此之前，因为平台对中介人员的业务没有培训好，让租客没有第一时间了解到房间的朝向，让租客体验不佳，所以巴乐兔决定先行垫付，将押金退给租客，后续再和房东沟通协商费用问题。

“如果和房东协商无果，那么这笔押金会由企业来承担。”

巴乐兔工作人员表示，对于那位服务茅女士的中介小哥，巴乐兔平台会进行内部核查，如果确认业务有问题，会发出警告、红牌、黄牌等提示，如果严重的话直接开除。

5月10日下午，茅女士告诉帮办记者，她已经收到了2400元的押金，并希望借此机会提醒广大租客在签约之前一定要确认好自己的需求。也希望平台再遇到类似情况时，能够积极解决问题，而不是冷冰冰地回应一句“不能退款”。

文/晨报记者 陈泉
制图/黄欣



01 七天无理由退租服务介绍

租客通过巴乐兔平台与房东签约含“7天无理由退租”服务房源，从签订合同日期起，至合同签订日期后第6天内，租客申请退房并搬离房屋，只需支付7天租金和200元生活费用，剩余租金和押金将全数退还给租客。（此服务目前仅限上海地区部分房源）

