

车主找“易丰运车”托运汽车碰到糟心事—— 滞留20天未发车，验车时有划痕争议

新疆结束自驾游后，在“易丰运车”微信小程序下订单，要把自己的理想 L8 Max 汽车尽快运回上海。万万没想到，车不仅在乌鲁木齐滞留了 20 天，还出现了托运期间胎压持续达到 4.9bar、验车时有划痕出现争议、送车上门的工作人员又擅自把车开走等一系列糟心事。

更让客户后怕的是，尽管当初客服人员表示预估 13-14 天左右就可以送到，但实际的电子合同里并没有约定运车期限，“这让我非常后怕，因为如果车子 100 年都送不到，按照这个合同，消费者好像也没什么办法。”

下单：托运汽车卡在乌鲁木齐 20 天没挪动

今年 8 月上旬，吕女士通过“易丰运车”微信小程序下单托运一台理想 L8 Max，要把车辆从新疆喀什运到上海浦东。合同显示，起运日期为 8 月 13 日，包含上门取车、送车上门，保险金额为 30 万元。运输总价为 2600 元，其中 200 元为定金，货到后付款 2400 元。

“我看到电子合同的时候其实愣了一下，因为发现没有写送达期限。但是按照他们的下单流程，要先下单付费 200 元才能到签合同环节，我想着不签就运不了车了，再加上‘易丰运车’客服跟我们说过预估是 13-14 天，所以最后我就还是签了字。”吕女士回忆。

“易丰运车”小程序显示，8 月 16 日，吕女士的车辆就到达了乌鲁木齐，然而，直到今年 9 月 4 日，20 天过去，该车还在乌鲁木齐没有挪动。

在此期间，“易丰运车”小程序曾提示称：“因内蒙路段，交通管制，板车无法上高速行驶，车辆在乌鲁木齐滞留，您的车辆到达时间可能会延迟。管制解除后，在保证您车辆及人员安全的情况下，我们会快马加鞭将您的爱车送达目的地。”

而吕女士通过微信向“易丰运车”客服询问情况时，得到的解释则是：“因为行业整顿，之前 9.10(车)位的都属于违规板车，国家管控不允许上高速，现在在安排合规板车……由于所有车辆滞留时间都比较久，因此都是按抵达乌鲁木齐的时间一一排队安排的。”

新闻晨报·申度新闻记者查询到，交通运输部、公安部、工业和信息化部联合制定的《车辆运输车专项治理行动方案》（简称《方案》），于今年 7 月公开。

《方案》提到：“为进一步规范车辆运输车运输经营行为，维护整车物流市场秩序，防范道路交通事故，保护人民群众生命财产安全，交通运输部、公安部、工业和信息化部决定，自 2025 年 7 月起至 2025 年 12 月底，联合开展车辆运输车专项治理行动。”

根据《方案》，按照有关要求，平头铰接列车装载超过 6 辆、长头铰接列车装载超过 7 辆、中置轴车辆运输车装载超过 9 辆的车辆运输车，均被认定为违法运输车辆，禁止驶入高速公路。

“其实我下单的时候已经是 8 月，相关的行动方案早已公布，易丰运车完全可以提前评估局面，说明状况，早点部署合规的板车，让消费者自由选择。”吕女士表示，对此她虽然有些着急和不满，但后续发现的问题，才让她真正紧张起来。

途中：处理轮胎失压后却飙至爆胎风险

9 月 2 日下午，吕女士的车辆在乌鲁木齐滞留期间，她通过理想汽车的官方 APP 发现，车子的右前轮胎、两个后轮胎突然提示胎压过低，甚至有轮胎的胎压低至 1.5bar 以下。

考虑到车子已经滞留多时，且合同上又的确没有约定送达日期，吕女士也请人去“易丰运车”营业执照上登记的地址看过，发现并没有实际的办公场所，吕女士心里直打鼓，于是一边向“易丰运车”反映情况，一边询问对方的实际经营地，“对方一直没有直接透露办公场所所在哪，并安抚说会处理，我们也就只好等他们处理。”

9 月 3 日上午，有自称“易丰运车”售后的人员联系吕女士，称已安排现场物流人员进行了打气，并拍摄了车辆在停车场地的视频。

然而，当天晚上吕女士就发现，车子的左前轮胎原本胎压正常，打气后成了 4.5bar，后续随着白天气温升高，更是一度达到 4.8、4.9bar，“我们车子的标准胎压是 2.5bar，4.9bar 已经存在极高的爆胎风险，更别提板车都是好几辆汽车一起运输，如果爆胎，可能还要波及其他车辆。出于安全考虑，我们赶紧联系售后人员，让她通知现场物流人员给轮胎放气。”

吕女士表示，多番催促下，售后人员先是表示大板车已经在行驶途中，需要方便停车时才能放气，但吕女士的丈夫通过理想汽车的摄制功能，拍到车子在停车场里。之后，售后人员



又屡次表示，物流人员称已经放过气，可理想 APP 又始终显示胎压在 4.5bar 以上。

“9 月 5 日，易丰运车小程序显示车子终于从乌鲁木齐发出，9 月 6 日到了广西的东兴市，9 月 7 日到了河北，9 月 8 日到了上海。直到车子已经到上海，理想 APP 都还是显示胎压在 4.5bar 以上。”

吕女士表示，她多次怀疑物流人员是否真的处理，“售后说，他们打理想官方客服电话问过，理想说车子要开 10 分钟才能显示正确的胎压。但是我也问了理想 4S 店，对方说不存在这个情况。而且我看到的胎压确实是随着气温变化同步有细微变化的，在他们要给我送车前，胎压也恢复正常了，我有理由怀疑他们其实是准备要开车了所以才把气放了。”

吕女士表示，因为担心轮胎在连续高压状况下出现问题，再加上合同也注明“接车时应当场仔细检查车辆外观及车内物品是否有完好，如存在问题，委托方应当场提出；否则一切后果由委托方自行承担，承运方概不负责”，因此，在接到 9 月 8 日车辆已到上海的通知时，她和“易丰运车”售后商量，是否可以将车送去理想 4S 店，确认车子没问题，再交尾款、交车。

“对方拒绝也就算了，还表示既然我怀疑轮胎有问题，车子他们也不敢开了，让我自己去嘉定的一个停车场去拿车。”吕女士再三强调，合同包含了送车上门服务，最后，在吕女士的坚持下，“易丰运车”答应由代驾将车送至吕女士原定的地址。

送达：对划痕有争议送车人员竟将车开跑

吕女士表示，9 月 8 日晚，“易丰运车”的送车人员的确将车送到了指定的位于浦东新区的停车场，本以为车子已到眼前就万事大吉了，没想到还有更大的风波。

“我们查看车辆发现，车子三面都有划痕，送车人员一开始不认，我们拿出收车时拍的图，上面没有划痕。他看了又说可以擦掉，他就自己拿湿巾用力擦，结果就是没擦掉！”吕女士表示，事实就摆在眼前，“易丰运车”方面还是不认，为避免事后说不清楚，她只能报警。

“很快民警就来了，我们邀请送车人员一起去派出所报案留证，他说他不去，民警也说报案的话我们去就行了，我和我老公就跟着警车要去派出所做笔录。我们还特意和送车的人员说，我们留一下证据就回来，还是可以收车的。而且我也是打算付尾款的，留了证据事后索赔就可以了。”

可是，民警和吕女士夫妇前脚刚离开，吕女士就在理想 APP 通过定位看到，送车人员竟然擅自启动了她的车跑了。

“民警得知后调头去追，我们也在警车上赶紧给这个送车人员打电话，结果他就是不接，开得也很快，后来直接开过了江到了浦西，我们眼睁睁看着车子又回到了‘易丰运车’手上。”吕女士表示，过了几分钟，售后才发消息承认正是她让送车人员将车开回去，还表示觉得吕女士故意在车上泼水让划痕显眼，并称还未收车，他们有权将车开走。

吕女士哭笑不得：“水渍是送车的师傅自己要证明划痕可以擦掉，用湿巾搞的，要不是他们不承认有划痕，我早就付尾款了。我后面看这个售后情绪激动，我还要安抚她，她可能也回过味来了，说可以帮我送去抛光划痕，第二天我也的确拿到了抛光过的车。”

体验：问合同能否加送达日期销售不接茬

回顾整件事，吕女士觉得，从签订运输合同开始就已让她无比被动，“最明显的问题就是，这个合同没有约定送达期限，那是不是 100 年后送到，我也拿他们没办法？而且问到地址，他们告知的也是营业执照上的位于金山区的注册地址，而非实际经营地址，我线下都找不到他们。车钥匙在他们手上，滞留了那么多天，我这边也无法掌控现场的物流人员对我的车做了什么，完全没有任何保障。”

吕女士还透露，在和售后沟通过程中，对方表示，吕女士签订的运输合同本就是不限时合同，故运输方不存在违约，如果要指定日期送达，应当购买“小板车”或“指日达”服务，但价格也会更贵。

9 月 8 日，记者以普通消费者身份，在“易丰运车”小程序上留下了需要运车的需求，记者注意到，小程序上并无板车款式供选择。

记者随意填写了城市、日期和车型后，很快，有自称“易丰运车”的工作人员联系记者，简单介绍了业务和下单流程。在工作人员发的流程图中，只有很小的合同模板截图，放大后要看清具体内容相当费劲。

之后，工作人员又给记者发了一个在线下单的二维码，记者扫描后，发现只有消费者自己要填写的信息，并无类似“指定日期送达”“小板车”这样的可选项。记者还注意到，要下单后才会生成电子合同，而下单界面的提交按钮却写着“下单并支付 200 元”。

记者于是多次询问上述“易丰运车”工作人员，是否可以在合同中写明送达日期，可是，工作人员既没有推荐所谓“指日达”“小板车”这样的服务，也没有同意在合同里写明送达日期，并解释称“物流时效是大概预估的，没有固定的时效，就跟淘宝上买东西一样，也没有说哪一天就一定到的。”

对于没有规定送达期限的合同能给消费者足够的保障吗？

上海信昌律师事务所高级合伙人蒋振伟律师表示，如果运车合同中没有规定送达期限，这对消费者来说是非常不利的，意味着消费者可能无法向运车公司主张逾期送达的违约责任，对运车公司来说，少了最重要的制约因素。如果超出销售预估时间迟迟送不到，消费者在合同没有期限的情况下，维权会增加不少障碍，因为在没有合同依据的情况下，消费者只能将销售“预估”的时间作为双方对于送达时间的约定，而这个约定能否视作双方之间达成的合意有待商榷。

晨报记者 姚沁芝



“易丰运车”
如何回应？
请扫码阅读