

# 游客租车踩坑,押金逾期不退

## 记者调查拉萨租车市场消费争议



“对方承诺2—3个工作日退还订金,但相关费用一直没有到账,后期又提出需支付洗车费、服务费等多项费用,我对此无法接受。”近日,广东游客黄先生拨打本报新闻热线0891-6970000反映,其在拉萨租车旅游过程中,与租车公司发生押金退还、费用收取等方面争议,引发关注。

近年来,租车自驾游因便捷灵活,受到不少游客欢迎,成为进藏旅游的常见出行方式。与此同时,租车过程中关于押金退还、服务收费、合同履行等方面的消费纠纷也时有发生,一定程度上影响游客出行体验。对此,本报记者进行走访调查,并采访专业律师,梳理争议焦点、解读相关法律问题,为消费者理性维权提供参考。 记者 梁兰

### 游客反映 租车结束后 多项费用退还引发争议

2026年2月,广东游客黄先生计划赴藏旅游,通过小红书平台联系到一家汽车租赁公司。经微信沟通,黄先生选定一款SUV车型,约定日租金350元,并线上支付1400元租车订金,双方约定取车时签订正式租赁合同。

2月17日,黄先生抵达拉萨。次日18时许,租赁公司工作人员将车辆送至其入住酒店,双方现场签订车辆借用合同,约定租期4天,每日支付350元车辆损耗补偿费。按照合同约定,黄先生现场支付

1400元租车费、5000元车辆押金及9800元违章押金。黄先生称,商家当时承诺订金将在2—3个工作日内原路退还。

2月22日,黄先生行程结束,在拉萨贡嘎机场归还车辆后返程。但在约定退款期限内,黄先生未收到订金、车辆押金及违章押金。后续沟通中,租赁公司提出,需额外支付春节服务费、取车服务费、机场还车费等费用,否则不予办理退款。

黄先生表示,在前期宣传及沟通环节,商家曾明确

取还车等相关服务为免费,自己用车期间无交通违章记录,相关费用应全额退还。据其核算,租赁公司尚未退还的订金、车辆押金、违章押金等费用共计16200元。

因双方协商未果,黄先生向相关部门进行投诉。此后,租赁公司称,因黄先生投诉行为导致门店被暂停营业,要求其撤销投诉,并表示撤诉后将退还相关费用;若不撤诉,则将认定黄先生存在违约,需承担相应违约金。黄先生认为对方多次以延期退款为由推脱,遂坚持通过合法途径维权,双方意见未能达成一致。

### 商家回应 相关费用有相应依据 建议通过司法途径解决

记者就此事联系涉事汽车租赁公司核实情况。该公司工作人员表示,未及时办理退费,并非无故拖欠,而是双方存在部分附加费用未结算,同时黄先生的投诉与门店暂停营业存在关联。

据商家介绍,争议费用包括租车前洗车费、春节送车服务费、机场还车代驾服务费等。工作人员称,上述费用已提前告知黄先生,并有相关凭证予以佐证,因车辆归还时间较晚,需支付司机服务及代驾相关费用。对此说法,黄先生不予

认可。

该租赁公司表示,已将相关费用凭证提交至相关部门,相关部门建议双方通过司法途径解决纠纷。关于退费问题,公司提出,需黄先生签订相关协议、撤销投诉并签署免责声明后,方可办理全额退费;若黄先生不予配合,公司将暂存相关款项,由司法机关依法判决。

此外,商家表示,根据合同约定,游客还车时需将气瓶充气、配套物资归还,黄先生使用氧气后未

完成充气,也未承担相关费用;同时认为双方仍在协商期内,黄先生提前投诉导致门店关停,由此产生的经营损失,公司将保留追责权利。

黄先生则回应,取送车、氧气使用、洗车等服务,商家在前期宣传和沟通中均表明为免费,租车结束后新增相关费用,自己不予接受。

截至记者发稿,双方仍未就费用退还及争议事项达成一致,该纠纷已进入司法程序,本报将持续关注后续进展。

### 律师解读 结合证据界定双方责任 依法理性维权

针对这起纠纷,记者专访西藏拉姆律师事务所律师顿珠仁增。律师结合双方陈述及现有材料,从法律视角对争议焦点进行分析,并给出维权建议。

律师结合黄先生一方所述情况及双方约定认为,租赁公司或存在违约情形:

一是在押金、订金退还方面,双方约定了退还时限,游客已按约定归还车辆且无违章记录,商家未按期退还相关费用,与此前约定不符。

二是在费用收取方面,取还车、氧气使用、洗车等服务内容及收费标准,系双方前期协商确定的重要内容,租赁公司事后单方提出新增费用,未与消费

者达成一致,对消费者不具有约束力。

三是在宣传与履约方面,若商家前期宣传、口头承诺与实际收费不一致,有违诚信经营原则;如相关宣传内容构成合同约定内容,商家行为则可能涉及违约。

针对商家提出的追责主张,律师表示:关于气瓶充气费用,如该服务为商家承诺的免费配套服务,消费者可不承担相关费用;即便合同约定由消费者负责充气,商家也应在租车时明确告知,未充分履行告知义务,不宜以此为由长期拖欠押金。

关于投诉与经营损失问题,消费者在合法权益

受到侵害时,向相关部门投诉属于正常维权行为。租赁公司因经营问题被责令停业,与消费者投诉是否存在直接因果关系,需结合实际情况及相关部门调查结论认定,商家不宜将撤销投诉作为退还押金的前提条件。

顿珠仁增提示,以上分析基于目前双方陈述及现有证据材料,具体责任界定,应以相关部门调查结论及司法机关审理结果为准。消费者可整理保存好聊天记录、合同、转账凭证、宣传截图等证据,通过向监管部门投诉、提起民事诉讼等方式,依法维护自身合法权益。

### 记者走访 租车消费多类争议易发 注意六大事项避纠纷

记者在走访中了解到,除本次押金退还、费用收取争议外,本地租车消费中还存在多类容易引发纠纷的问题,行业规范化运营仍有待提升。比如,线上宣传内容与实际服务不一致,后期新增收费项目;合同条款约定不够清晰,部分权责条款表述模糊;押金退还周期较长,双方易因车辆状况、配套用品使用等产生分歧;车辆交付时车况信息不明确,后续维修、损耗责任划分易起争执;部分交易凭证不够规范,发生纠纷后沟通协调难度较大;经营方与消费者就责任划分、损失承担等问题存在认知差异等。

在此,记者提醒广大消费者,租车出行时注意以下几点,减少消费纠纷:

一是核实经营资质,查看商家营业执照、相关经营许可证可手续,优先选择正规、有固定经营场所的租车企业;

二是细化合同约定,将租金、押金、服务内容、退还时限、验车标准、违约责任等内容明确写入书面合同,避免仅以口头约定为准;

三是完整留存证据,妥善保存沟通记录、转账凭证、租赁合同、车辆查验照片视频、宣传页面截图等

材料;

四是规范支付流程,对合同以外临时新增的费用,谨慎确认并协商一致后再支付,押金尽量通过正规账户转账,留存支付凭证;

五是仔细查验车辆,取还车时认真检查车辆外观、内饰、油量及车载物品,做好记录并拍照录像留存;

六是理性协商维权,发生纠纷后先行友好沟通,协商不成可通过12315、行业主管部门等渠道投诉,或通过法律途径解决,依法理性表达诉求。

### 记者手记

## 规范租车市场秩序 守护旅游消费环境

租车出行,本意是为游客提供更方便、更自由的旅游体验。而租车过程中出现的各类消费纠纷,不仅会影响游客出行感受,也会对城市旅游形象造成影响。类似租车消费争议,看似是个体消费纠纷,实则反映出部分经营主体在合同履行、诚信经营、服务

规范等方面仍有不足,也对行业健康发展和相关部门提出了更高要求。

消费环境事关民生福祉、城市形象。对于租车行业中存在的不规范经营问题,相关部门可进一步强化日常监管,畅通投诉举报渠道,及时化解消费矛盾,引导行业规范有序发展;行业

内部也应加强自律,完善服务标准,恪守诚信经营理念,主动履行合同义务,提升服务质量。

对消费者而言,遇到纠纷时保持理性,做好证据留存,通过合法渠道维护自身权益。对经营主体而言,坚持诚信守约、规范运营,才是长久立足市

场的根本。

营造安全、放心、有序的旅游消费环境,需要相关部门、行业、经营者和消费者共同努力。期待通过多方协同发力,持续规范本地租车市场秩序,切实保障消费者合法权益,让广大游客进藏出行更安心、更舒心。