

新能源汽车三电系统问题多 车主权益如何保障?



近年来,随着新能源汽车的快速普及,涉及充电起火、实际续航里程缩水的投诉频发,三电系统已成为新能源汽车质量问题“重灾区”。

起火? 失速? 消费者安全受威胁

近日,国家市场监督管理总局通报了2021年全国汽车和消费品召回情况。数据显示,2021年新能源汽车召回次数与召回数量激增,分别比上年增长31.1%和75.9%。

问题频次多,故障集中是新能源汽车2021年召回的最大特点。国家市场监督管理总局数据显示,2021年,我国共实施汽车召回232次,涉及车辆873.6万辆。其中,新能源汽车召回59次,涉及车辆83.0万辆,新能源汽车召回次数超过总数四分之一。

据中消协资料,新能源汽车三电系统成为了问题的“重灾区”。2021年,市场监管总局收到新能源汽车缺陷线索报告3033例,在汽车产品缺陷线索中占比7%,而动力电池、电机、电控系统问题占新能源汽车缺陷线索的52.5%。

电动机、动力电池、电控系统并称新能源汽车核心三部件,三者合称三电系统。三电系统是新能源汽车的核心所在,一旦发生故障,则会导致非常严重的安全问题。

电机故障将导致动力消失,进而引发交通事故;电池故障则会引发短路、起火等事故,给公共安全造成影响;而电控系统故障,则会引发车辆无法正常执行操作指令,在车辆行驶过程中会造成严重的安全隐患。

“自动驾驶”涉嫌过度宣传

而在中消协统计的2021年投诉情况中,智能汽车自动驾驶系统失灵赫然在目。中消协表示,随着新能源汽车智能化水平的提高,相关数据均由厂家垄断,容易发生争议。

以新能源汽车普遍配备的自动驾驶功能为例,不少厂商在推广过程中,为了引起消费者的注意,采用了夸张宣传的方

式,夸大了自动驾驶系统的功能,致使车主在使用过程中误以为“辅助驾驶”=“自动驾驶”,出现交通事故。

例如,2021年8月,某新能源汽车品牌的汽车在启用辅助驾驶功能后,在沈海高速涵江段发生交通事故,导致驾驶员不幸逝世。

同济大学汽车学院教授朱西产曾表示,目前高级驾驶辅助系统(ADAS)是毫无价值的。L2+级别辅助驾驶就是“一瓶子不满半瓶子咣当”,再加上厂商在宣传中夸大、暗示其自动驾驶能力,导致用户期待超过了系统能力,进而出现事故。

而在上汽集团党委书记、董事长陈虹看来,制定人类驾驶员与“自动驾驶系统”的责任划分标准规则和处置机制是当务之急,应尽快建立“自动驾驶系统”的等级评价认证体系和准入机制。

消费者权益如何保障?

对于投诉和召回频发的新能源汽车,消费者就没有办法了么?结果当然是否定的,新版《家用汽车产品修理更换退货责任规定》将为消费者权益保驾护航。

2022年1月1日,新版《家用汽车产品修理更换退货责任规定》(以下简称《汽车三包规定》)开始施行。相较旧版,新《汽车三包规定》针对新能源汽车大范围普及的趋势,增加了多条涉及其售后服务的内容。

新《汽车三包规定》动力电池、驱动电机作为与发动机、变速器并列的家用汽车主要零部件,纳入免费更换总成的规定范围。当动力电池、驱动电机屡发故障并屡修不好时,在三包期限内还将触发退换车条款。

乘联会秘书长崔东树表示:“过去电池、电机、电控等产品并没有完全纳入三包政策,而新版三包政策增加了相关内容。”他认为,新《汽车三包规定》对于消费者是利好消息。

据中国新闻网

“吃一顿饭 竟要扫3次码 关注两个公众号!”

“扫码点餐问题之前很多媒体都关注过,现在不仅没收敛,反而变本加厉了。吃一顿饭,竟要扫3次码关注两个公众号!”3月13日,消费者张女士对《工人日报》吐槽道。

张女士说,3月13日,她去北京朝阳区一家火锅店就餐时,服务员跟她说,扫描桌子上的二维码进行点餐。“我问有没有纸质菜单,服务员说,他们这里都是扫码点餐。”张女士说。

可是张女士扫码后发现,必须关注火锅店的公众号才可以开始点餐。“我是很反感扫码点餐的,一是担心个人信息泄露,二是不如纸质菜单看着方便,三是有的时候点好了可能操作失误全没了,又得重新点,四是有的时候饭店会默认勾选小料。”张女士说。

本来扫码点餐还要关注火锅店的公众号就令张女士不开心,没想到的是,接下来还要扫两次码关注另外一个公众号。就餐结束后,张女士跟服务员说买单,服务员告诉她,扫描桌子上的二维码就可以买单。当张女士问怎么开发票的时候,服务员表示,买单后就可以去前台开发票。

当张女士买完单来前台开发票时,工作人员告诉她,需要扫描柜台上的二维码开发票。当张女士扫码填完开票信息点“提交”之后,页面却出现“长按识别二维码,前往公众号开发票”的提示。张女士这才发现,必须得关注一个公众号才能开票。

对此,中消协律师团律师李斌表示,餐厅经营者不提供人工点餐服务,要求消费者必须扫码点餐,涉嫌对消费者个人信息的过度收集。而且如果保管不善,消费者个人信息还有被泄露的风险。此外,这种做法也侵害了消费者自主选择服务方式的权利。

记者注意到,针对一些餐厅利用“扫码点餐”过度收集个人信息的问题,市场监管部门也在进行规范。例如,3月13日,上海市市场监管局发布侵害消费者权益合法权益典型案例,其中就包括某餐馆通过“扫码点餐”非法收集消费者个人信息案。最终,上海市市场监管部门对该餐馆作出警告和罚款5万元的行政处罚。

针对开发票需关注公众号的问题,李斌表示:“开具发票是经营者的法定义务,不得设置门槛。如果消费者不关注公众号,经营者不开发票,可以向税务部门投诉,由税务部门责令商家限期改正或处罚。”

此外,李斌还指出,技术进步应当让消费者享受发展红利,而不是相反。餐饮业属于服务业,餐饮业创新应当多从消费者角度换位思考,诚信经营,公平相待,在尊重消费者意愿的基础上,努力为消费者提供更优质的服务。李斌建议,有关部门应加大对餐厅要求消费者关注公众号并非法收集个人信息问题的曝光力度和处罚力度。

据新华网