

方向盘加热功能还得付费订阅

新能源汽车消费纠纷调查



刚提车不久,官方突然推送付费解锁方向盘加热功能;承诺“终身免费车联网服务”,却在系统更新后悄然增设流量限制;宣称“电池终身质保”,却在检测时以“人为损耗”为由拒绝保修……

随着新能源汽车行业的蓬勃发展,新能源汽车成为众多家庭的“新宠”。根据中国汽车工业协会发布的数据,2024年新能源汽车销量同比增长35.5%,市场占有率达40.9%。与此同时,相关服务纠纷也随之攀升,一些消费者从售前到购买后关心的话题包括:车身质量是否有硬伤、车机会不会卡顿失灵、充电系统是否容易出现故障、续航里程是否缩水、商家的承诺是否能兑现、价格变动是否会引起争议、售后服务有没有做到位等。

多名新能源车主、业内专家近日接受记者采访时称,新能源汽车快速发展的同时,还存在不少“成长的烦恼”。相关部门和企业需积极作为,对新能源汽车市场加大监管力度,不断完善售后服务体系,维护消费者合法权益。

承诺作废功能付费

北京朝阳区某写字楼地下车库,车主陈先生摸着方向盘上的新车标,语气苦涩:“3个月前才提的车,如今已经出了升级版,续航多了100公里,价格还便宜2万元。”他翻出购车时与销售人员的聊天记录,对方曾保证该车型“半年内不会迭代”。如今,这辆行驶不足5000公里的车,二手估值已跌破购入价的50%。

有类似遭遇的还有来自广东广州的新能源车主林女士。她购入某新势力车型不到两个月,车企突然推出“周年庆限时直降4万元”活动。“销售催单时说‘已是最大折扣,短期内不会降价,早买早享受’,现在看分明是‘早买早吃亏’。”林女士找到销售,对方回复“市场行为不予补偿”。

记者采访发现,部分新能源车主遭遇购车后短期内大幅降价、新款上市导致车辆贬值等情况,销售人员未明确告知短期内将推出升级版,权益受损后品牌商也未对车主提供补偿或升级方案,让他们的心里很不好受。

还有一些新能源车主吐槽,自己遭遇了付费背后的“权利游戏”——购买的新能源车功能缩水。

在浙江杭州做程序员的方先生告诉记者,他的车机屏幕曾反复弹出一条提示——“方向盘加热功能需付费订阅”。这辆标榜“全功能预埋硬件”的新能源车,在购车时承诺“您买车时看到的功能后续免费开通”,如今却成了“付费特权”。方先生后来查询发现,购车合同条款中写着“部分功能可能需另行开通”,“这分明就是文字游戏”。

来自重庆的车主李女士将车辆OTA升级后,车载娱乐系统突然提示“每月免费流量仅限1GB”,而购车时销售人员承诺“终身不限流量”。“现在连导航更新都要连手机热点,车企这是把承诺当儿戏。”李女士愤愤不平地说。

在湖南高新律师事务所律师吴茜看来,受价格战、“新旧款迭代纠纷”等影响,部分新能源车主反馈刚提新车不久,车企就推出新款车型“背刺老车主”,此举侵犯了消费者的知情权,造成一定的经济损失,这种现象是往年鲜见的。

“部分车企将硬件功能与软件服务切割,实质是利用技术优势设置‘付费墙’。车企在销售车辆时,就应当告诉消费者车辆还有哪些新功能以及为什么没有解锁提供,还应告知消费者解锁这些功能的成本,消费者享有该方面的知情权,会更加审慎地做出消费决定。并且,纳入收费解锁的项目不应该涉及车辆的基本功能和使用。”吴茜说。

过度宣传智能驾驶

12315平台数据显示,2024年共接收新能源汽车软件问题投诉举报3.5万件,占新能源汽车投诉举报总量的22.4%。消费者反映的主要问题为智能辅助系统失灵、中控黑屏、未经消费者同意单方面“锁电”、篡改或拒绝提供汽车数据、虚假或“超前”宣传具有远程智能泊车或自动驾驶功能等。

多名受访的新能源车主说,一些新能源车企在营销策略上各显神通,为吸引眼球夸大智能驾驶功能等现象屡见不鲜,导致自己的实际体验与心理预期存在显著落差。

林女士至今仍心有余悸:有一次她开车行驶在快速路上,车辆在开启“L3级自动驾驶”时未能识别施工路障,险些撞上隔离墩。“宣传时说‘解放双手’,出事了却说是‘辅助驾驶’。”她向记者展示其购车时的宣传视频,画面中的字幕写着“真正意义上的自动驾驶”。

江苏新能源车主吴先生遇到的是智驾过程中的急刹问题。在开启NGP(智能导航辅助驾驶)行驶过程中,遇到其他车辆跨道超越,车辆突然急刹,后车跟得比较近,差点撞上。车企给吴先生的回复是,NGP只是智能辅助驾驶,需要时刻关注路况。“前期宣传时,老板亲自下场,做各种直播和试验。我是冲着对方说的车辆可‘0接管’花的钱,现在告诉我只是辅助驾驶,感觉被欺骗了。”

有业内人士指出,如果车企过度宣传智能驾驶的功能,容易让消费者丧失应有的警惕,造成交通事故风险的上升,危及消费者生命安全。

今年2月,工业和信息化部、市场监管总局联合发布《智能网联汽车产品准入、召回及软件在线升级管理和技术指南》,提出企业向消费者提供有关智能网联汽车驾驶自动化等级、系统能力、系统边界等信息时,应当真实、全面,不得作虚假、夸大系统能力或引人误解的宣传,确保消费者正确理解和使用智能网联汽车产品。

交警提醒,当前车辆的自动驾驶、智能驾驶水平虽然已有很大进步,但依然属于“辅助驾驶”,绝不是完全代替驾驶人来操控车辆。驾驶人一定要吸取教训,无论是否使用此类功能,都要在开车过程中双手握稳方向盘,随时关注路况车况,确保自己可以随时接管车辆。

维修困难售后无门

维修难、维修贵是一些新能源车主面临的另一突出问题。

上海车主郑先生的新能源车前不久电池续航骤降30%,尽管购车合同注明“电池健康度低于70%免费更换”,但车企检测报告称“电池正常衰减,未达更换标准”。更令他气愤的是,他发现检测设备竟由车企提供,“既是运动员又当裁判员,公平性何在?”

全国人大代表、华电国际电力股份有限公司邹县发电厂生产技术部精密诊断中心组长曹景芳注意到,许多新能源车主常抱怨配件难找、维修成本高,甚至保险公司在理赔时也存在诸多问题。

她调研发现,维修难与新能源车的维修技术要求高、维修信息资源相对匮乏密切相关;而维修贵的主要原因在于新能源车使用的电池、电动机等关键部件成本高,再加上市场上缺乏兼容性配件,进一步提高了维修成本。由于缺乏针对新能源汽车特性的评估标准,一些保险公司对相关保险产品的开发和营销不积极,复杂的理赔程序也影响了赔付进度。

曹景芳就提升新能源汽车售后保障建言。根据这份建议,交通运输部正推动将“新能源汽车维修工”工种纳入国家职业分类大典,并组织研究制定新能源汽车维修标准体系,全面提升维修服务能力水平。

还有一些新能源车主遇到问题想要维修,却连厂家都找不到了。

广东新能源车主刘女士的某新势力车型已停放两个月。车企突然破产后,车门电子锁故障导致车辆无法启动,4S店的电话已成空号。“官方App还能显示车辆状态,但维修预约按钮已变‘灰色’。”她苦笑道。

记者在某社交平台检索发现,有不少“购买新能源车的避坑帖”,其中不少网友提到自己买的新能源车车企已经倒闭了,售后保障无门。

“新能源汽车属于新生事物,零部件供应链并不稳定,不同厂商之间的规格也不统一,独立的第三方售后服务网络也不完善。一旦汽车厂商倒闭,车主想修车都买不到零部件。”吴茜说,此外,新能源汽车中有不少都搭载智能操作系统和智能驾驶系统,厂商一旦停止运营,后台无人维护、升级,旗下车型可能直接变成“板砖”。

来源:法治日报