

## 去年全国召回121.2万辆新能源车

本报汽车维权活动中,新能源车成维权“重灾区”

# 买新能源车,避开这些“坑”

本报记者 蒋慎敏 胡进 王静

3·15前夕,钱江晚报启动了汽车维权活动,收到了很多用户的投诉。

3·15前夕,国家市场监督管理总局公布了2022年全国汽车和消费品召回情况。新能源汽车召回数量创历史新高,全年共实施新能源汽车召回47次,涉及车辆121.2万辆。潮新闻·钱江晚报记者了解到,2022年市场监管总局收到的消费者汽车缺陷线索中,新能源车主要问题涉及动力电池、电机、电控系统等,这三类问题占新能源汽车缺陷线索报告的41.9%。

而在本报“3·15汽车维权”活动中,收到的绝大多数维权也都跟新能源车有关。新能源车的种种问题,正在成为汽车维权的“重灾区”。

2022年新能源车销量688.7万辆,市场占有率达25.6%。在“双碳”、减排的大环境下,可以说,新能源车是大势所趋、未来购车不可或缺的选项之一。但新能源车的技术还在不断发展与完善中,选一款放心的车还需要多个心眼。从钱江晚报“3·15汽车维权”活动的投诉来看,新能源车的主要问题也主要集中在动力电池、OTA升级等等。



### 电池混用混发成业内潜规则

找到我们“3·15汽车维权”的厉先生是一位网约车车主,去年3月份,他想购买一辆新能源汽车来跑网约车,最主要的“硬指标”是电池质量要过硬。当时的哪吒销售向他推荐了哪吒U,说这款车型配备宁德时代电池,电池质量好。厉先生虽然不懂车,但宁德时代的电池大名也是听过的,就在销售的推荐下选择了哪吒U。

车辆到手之后,厉先生却发现电池续航不达标,之后检测发现,车子配备的并非宁德时代电池,而是产自安徽舟之航电池有限公司的电池组。

厉先生的遭遇并非孤例,在我们报道发出后,大量新能源车主发来反馈,表示有相似遭遇。一位上汽大通MIFA9车主反馈他在厂家App上下单时,明明白白写着“宁德时代三元锂电池”,但是新车到手,车辆一致性证书上写着的却是“上汽时代动力电池”,动力电池这么重要的零部件竟然“货不对板”。

随后,钱江晚报记者对多家4S店进行实地采访,哪吒销售也称采用的是宁德时代,被记者拆穿后才松口,表示电池供应商有好几家,不同批次车辆电池品牌也不一样,如果指定要宁德时代电池的,可以去仓库找找,若车主没有特别要求和说明,就会按随机批次给车。

一位资深业内人士透露,其实不只是哪吒,电池混用混发几乎是业内潜规则。汽车品牌都会明示采用哪些电池品牌和型号,但只挑选重点的、品牌响的做宣传。“几乎所有宣传采用宁德时代电池的品牌,都不全是宁德时代电池,而消费者买到哪个电池厂家的车型只能凭运气。除非有指定,否则就是随机,不过你指定了也不一定能做到,除非写进合同。”该业内人士表示。

浙江省行业协会副秘书长陈建设表示:“车辆合格证上都是标明了动力电池的生产厂家和技术类型,不可能也不应当随机。这是典型的欺骗行为。”陈建设说,动力电池的成本占到新能源车总价值的40%~50%,有的甚至更多,因此电池至关重要,可以说电池的性能决定着车的品质与价格。购买电动车,合同上就应该写明电池品牌、容量等信息。

### 车机中控系统升级后续航反而降了

另一个投诉的焦点是新能源汽车厂商都很喜欢宣传的OTA模式。这种空中下载技术,理论上能够通过远程升级车机系统和车辆固件,不断优化用户的用车体验。但钱报记者发现,不少厂家通过OTA反而暗中进行了“锁电”操作。

投诉到“3·15汽车维权”的吴先生是一位网约车司机,他于2021年1月在诸暨买了一辆奇瑞艾瑞泽5e出行版。吴先生经常接单往返杭州,但去年的一次OTA升级之后,原本能跑360公里的续航只能勉强跑个230公里,再也不敢接单跑杭州了。吴先生身边同款车型的网约车司机朋友遭遇这种情况也很普遍。

采访中,绍兴小牛奇瑞新能源4S店的售后也表示十分头痛:“店里已经接到多起投诉了,是个普遍现象,但我们也无能为力。”售后人员表示,由于厂家没有授权电池维修,他们也很被动。

记者联系了奇瑞售后官方客服,客服表示升级导致续航缩水的原因,会转交技术人员处理解答,截至发稿,没有收到任何回复。

厂家为何会锁电来“自废武功”?其实这早就不是秘密。目前新能源车所使用的锂电池因本身特性,特别在低温环境下,高频率充电和深度放电都会让电池寿命减短。因此就有厂家选择锁住部分电池容量和充电功率,延长电池使用寿命,降低安全隐患,避免质保期内要承担更多电池免费更换。

这种情况并非奇瑞一家独有。此前广汽埃安、特斯拉、威马都曾遭遇大规模的锁电投诉,一位车主向我们反馈,自己的车去年3月份OTA升级之后,标称510的续航只能跑350公里了。

而上述的“锁电”的行为通常是“悄然发生”的。根据《消费者权益保护法》第八条规定:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。“锁电”损害了消费者的知情权。

### “订阅”模式开启二次收费

新能源汽车广泛采用的OTA模式,也同样给一些厂商带来了“新操作”。明明功能是配备了的,但只有车主付费之后,才能通过OTA解锁。

宁波的方小姐去年入手了一辆Smart精灵1,一谈起订阅收费,就忍不住吐槽。座椅加热、座椅通风、方向盘加热,方小姐买车前一直默认这些厂家宣传的功能买来后自然就能使用的,却没想到全是需要付费的,而且按包月、包年、永久三个“段位”,收费从100多元到1000多元不等。方小姐最后只能花1299元购买了前排座椅加热永久使用功能,这让她很不舒服。

在新能源车越来越“电子化”的今天,目前市面上通过“付费”解锁技能的情况也越发常见。从这一模式的“鼻祖”特斯拉,到去年奔驰推出付费解锁后轮转向角度提升、比亚迪推出过188元的仪表盘主题包,再到沃尔沃付年费方可享受远程解锁控温、高德地图等服务等等。显然,通过OTA技术,新能源车企俨然已经延伸出一种新的商业模式。

但根据《消费者权益保护法》规定,消费者享有知情权和选择权。浙江素豪律师事务所梅宇律师表示:“对各方权益最好的保护方式就是将上述功能写到合同里。消费者按照合同约定支付购车款后,就可以使用相关功能,车企按照合同约定保障功能能够正常使用。若此后车企再将包含在购车款内的功能作为付费功能,就侵犯了消费者的合法权益,该行为属于单方变更合同内容的违约行为。”