

电动车电池保修曝出“潜规则” 超过半年不到1年更换“备用版”

据称不少电池厂家都这么操作,而备用电池质量与新电池没有可比性
律师:保修“缩水”可视为虚假承诺,对消费者构成侵权

消费与安全
3·15现代快报特别报道

市面上的电动车电池以铅酸蓄电池居多,而这类电动车电池大多保修期是1年。本来,在一年保修期内出现质量问题是应该换新电池,可事实上却换的是“备用电池”,这一闻所未闻的规定把消费者袁先生郁闷坏了。快报记者探访后发现,在电动车电池行业这竟是“行规”,而所谓的保修,大多数情况也就是更换,因为电池损坏很难修复。



漫画 张冰洁

市民投诉

保修期内换电池 换来备用版

2009年,袁先生买了一辆电动车,一直用得挺正常。直到去年4月,电动车的电池越来越不经用,他便在金海洋电动车配件批发中心买了一个48V的新电池,把老电池换给了店家,以680元的价格买的。当时,店家开具了保修单,上面写着保修1年。

然而,从今年年初开始,电池的各项性能每况愈下,原本能跑50公里,现在刚跑20公里就跑不动了。离保修期还有4个月,袁先生便带着保修卡来到这家批发中心。

经检测,电池确实已低于正常使用标准,店家同意给他更换。但当他接过电池的那一刻,看到机箱上赫然写着几个大字:“备用电池”。“说好了是保修1年,凭什么给我备用电池。”袁先生说,“备用电池”肯定要比全新的电池差,要是刚换上没几个月又出现之前的问题该怎么办?

记者探访

电池保修期 大多实行“66制”

市面上的电动车电池以铅酸蓄电池居多,这种电池的使用年限一般在两年左右。“我们这里的保修期是1年。”升州路上一家电动车店的店员表示,只有在买后6个月内出现问题才能更换全新电池,之后只能换备用电池。“这一点并没有在保修卡上注明。”但他表示,经常使用电动车的人都知道。

记者连续走访了升州路上几家电动车店,得到的答案基本一致。“电池本来就是消耗品,怎么可能一直换新的?”一位店主举例说,假如电池在使用后的第11个月出现质量问题,这时厂家给他换上一个全新电池,那这个消费者岂不等于“以一个电池的价格买了两个电池”。“不同于新电池,备用电池一律不能卖。”据介绍,由于这种电池没保修期,所以销售行为是明令禁止的。

随后,记者分别致电给捷安特、绿源、雅迪和金城四个品牌的电动车门店,只有捷安特电动车中部分车型使用的松下电池,可保证1年内出现质量问题一律更换新电池,其他产品大多实行的是“66制”。

两种解释

店家 | 厂家这么规定的,已履行条款

“其实这也不是我们一家的规定,几乎所有的电池厂家都是这样操作的。”刘店长介绍称,大部分电池厂家实行的都是“66制”(即前6个月可更换全新电池,第7个月到12个月换备用电池),而他们店里实行的是“84制”(前8个月换新,后4个月换备用电池)。“已经比许多商家的‘66制’放宽了两个月。”店长刘女士说,袁先生的电池出现问题后,他们已为他更换了备用电池。“我们只是经销商,”刘店长表示,他们这么做也是在遵循厂家的规定。

“全新电池和备用电池,都是分开来包装的。”她解释称,为了区别于新电池,所有的备用电池上会做明确标注,他们更换给

消费者时也会作出说明。况且保修单上没有写明保修方式,只要保证消费者购买的在1年内出现问题,都能换上合格电池,这就满足了保修条款。

针对袁先生的顾虑,她表示,只要是在保修期内,哪怕电池再出现问题,他们仍会提供更换服务,但换上的电池同样也是备用电池,超过1年则不续保。

另一位店主在接受采访时也表示,依照他的经验,备用电池的容量、放电时间等数据的确要低于全新电池。按照他所代理的电池厂家规定,只要备用电池的容量高于同规格全新电池的60%,就可用作备用电池。“讲白了,备用电池的质量和全新电池肯定是没有可比性的。”

厂家 | 本是15个月,电池保修期缩水

昨天傍晚,记者致电一家位于山东的电池生产厂家。一名工作人员表示,其实电池出厂时的保修期是15个月,但到了各级代理手上保修期就成了1年。据介绍,虽然电池出现质量问题时经销商只需配合客户更换,但这也给他们带来人力、物流上的成本,所以保修期越短,经销商的压力就越小。而且,电池在出厂后即使没有使用,也会受到一定的损伤。比如湿度大,电池的放电速度就会很快,由此也会带来一定的损耗。

谈及“66制”,该工作人员表示,这就是个“行规”,几乎所有电池厂家都按照这个标准操

作。也有个别厂家承诺更长时间的保修期,但大多也无法做到全程更换新电池。“经销商最好对顾客特别交代一下,这样可以免去一些纠纷。”但他也表示,由于各地区经销商繁杂,他们无法就此做出硬性规定。

售后电池、服务电池……记者采访时发现,虽然不同商家对备用电池的叫法不同,但所指意思都是一样的。“备用电池也是我们提供的,绝不是返修电池。”他解释道,和新电池的生产工艺一样,备用电池也是从同一条流水线上走下来的,至于质量是否存在差别,他表示“这个不好说,质量应该差不多”。

律师观点

承诺缩水,侵犯消费者权益

“哪怕是在保修卡上作出特别说明,可能也构成了侵权。”江苏圣典律师事务所律师龙芳认为,商家是在履行服务承诺,从头至尾都必须提供质量相同的产品,不应区别对待。

也有法律界人士认为,一些所谓的因行业特殊性而设的行规,听起来貌似合理但经不起推敲。以此事为例,电池为易耗品就是商家的理由,但实际上是将自己的经营风险转嫁给了消费者。“物流、人力成本的额外支

出,是他们的实质考虑,”但是,商家的消费本身已经赚取了合理的利润。

他认为,厂家和商家必须为售出的产品承担责任,一年的保修期是对消费者的承诺,“如果对自己的产品没信心,完全可以将保修期缩短,但厂家和商家也知道,这样产品的竞争力会下降。”作出一年保修的承诺,却在实施时区别性“缩水”,是作出了虚假的承诺,也是侵犯消费者权益。实习生 史海旭 见习记者 刘旌

以案说法

疑假买假,状告烟酒店 他是不是消费者?

法院召开座谈会,大部分专家支持原告
也有学者认为,法官不该依舆论作出裁判

蔡某带着两名公证员,花8万元从南京一家烟酒店购买了5箱茅台酒,随后公证员进行封存并直接送到质监部门鉴定。在确认为假酒后,蔡某向白下法院提起诉讼,要求烟酒店“退一赔一”。

针对三大争议焦点,3月2日下午2:30,在白下法院的召集下,召开了一个由法学专家、执法部门、销售单位和普通市民参加的座谈会。出乎意料的是,参会人员几乎一边倒地支持蔡某的行为,认为其完全有理由要求商家“退一赔一”。



2月8日现代快报相关报道

三大争议焦点

1. 蔡某是不是消费者?

对于蔡某带着公证员购买茅台酒的行为,有人指出,蔡某目的性很明确,就是为了索赔,因此并不是一般意义的“消费者”。

南师大的眭鸿明教授认为:“只要进入市场交易的阶段,他就是消费者。”他表示,“人家买了酒,目的是为了检测还是自己喝,最初的动机你怎么能简单地从事后的结果来推断?”

苏果超市有关负责人田海峰根据实际经验表示,如果蔡某购买茅台酒的行为是为了“消费”,不管他是送人还是自己喝,都应该算是消费者,“但是,如果他买这个酒是为了打假为了赚钱,我觉得他就不是消费者。”

2. 是否系知假买假?

“他是不是‘知假买假’?这个假设首先就是错误的。作为执法部门,我们无权更无必要去审查消费者是否‘知假买假’。”南京工商局公平交易监督管理局的王坚勇表示,蔡某应该是“疑假买假”,“为了确保不受骗,找了公证员并申请鉴定,对于一个普通市民来说,这一做法除了有利于打击制假售假者,净化市场环境,我觉得没任何坏处。”

南京市消协副秘书长钱立根也有着类似的观点,“卖酒的店家多半是设置一些‘烟酒离柜概不负责’的规定,在这种不合理的规定

下,如果没有公证员公证,买到假酒出了门怎么说得清楚?蔡某这种做法,不能否认其消费者的身份。”

3. 烟酒店是否构成欺诈?

烟酒店有无欺诈?白下法院审判员、南京悦华大酒店总经理李宗虹认为,“茅台酒是紧俏货,你一下子就能拿出五箱茅台,作为一个同行,我感觉不可思议。”李宗虹表示,消费者在这一过程中是弱者,采用一定方式维权,恰恰是其害怕被“欺诈”的表现,而从事后全部鉴定为假酒的结果来推断,烟酒店主观上存在问题。

“是不是欺诈,举证的责任应该在烟酒店,并非说其提供了进货发票,就表示自己不存在欺诈,”南京大学叶金强教授指出,烟酒店提供的发票上显示“假一罚十”,而实际在出售的时候却绝口不提,“这从一个侧面说明了商家的心虚。”

话题

“王海”打假值得提倡

此案让人联想到王海。在现场,两位市民代表认为,“如果再没有像王海、像蔡某这样的消费者,那些制假售假者,还会害怕吗?我们不懂法律的具体规定,但是我们呼吁,不管买酒的目的是什么,对于卖假酒的烟酒店,就应该高倍索赔,假一罚十也不为过。”

南大教授邱鹭凤就明确指出,在国外目前的一个原则,叫做“鼓励消费者”,政府鼓励消费者利用自己的“贪欲”去打击违法的市场经营者,客观地促进社会的良性发展。“就像王海,就算他是为了纯粹获利赚钱,可是他在无形中让很多不法商家消失、害怕,这对其他群众来说,难道不是一个好事?”

反对方

法官不应依舆论裁判

“对于蔡某是消费者的身份,我赞同,但我不认为这就能退一赔一。”南京大学副教授解亘认为,法官的使命是依法裁判,不是依舆论裁判,也不是依道德裁判。

解亘分析说,尽管消法并没有对“欺诈”进行明确的界定,但依照法律的规范和通常理解,一方面商家主观上有欺诈的前提,另一方面客观上使得消费者产生被欺诈的状态,也就是误以为商家销售的假酒系真酒。但是,从蔡某买酒这一案例来看,恰恰看不到这两个要件,“他知道这个酒是假的,所以他不会陷入错误的认识状态。因此,烟酒店就构不成欺诈。”

在构不成欺诈的情况下,解亘认为商家不应该被适用“退一赔一”,而应该参照民法的相关规定,商家退还蔡某的买酒款即可。对此,其他四位法律专家都表示无法认同。

快报记者 田雪亭