

中消协发布汽车投诉情况专题报告

里程“腰斩” 电池“锁电” 新能源车投诉多

5月8日,中国消费者协会网站发布《2023年第一季度全国消协组织受理投诉情况分析——汽车投诉情况专题报告》(下称报告)。报告提到,新能源车存在未经消费者同意单方“锁电”等4方面质量问题。

报告称,消费者作为驱动汽车消费的重要贡献者,其权益保护还不够充分,消费者优先观念未能有效落地。特别是近年来,随着新能源汽车和智能网联技术的快速发展,汽车消费领域的消费者投诉呈现出多样化、复杂化的趋势。



视觉中国供图

质量问题

新能源汽车电池故障。如行驶中续航突然断崖式下降或动力电池突发故障断电导致“趴窝”,车辆行驶、充电或静止过程中突发自燃等。

未经消费者同意单方“锁电”。一些新能源汽车品牌为降低电池使用安全风险,在未告知消费者情况下,通过远程升级系统对消费者车辆的充电功率、放电功率或电池容量进行限制,

导致车辆充电速度下降、动力减弱、续航缩短。

智能辅助系统相关问题。如智能辅助驾驶系统失灵、主动刹车迟钝、中控黑屏死机、感应雷达和摄像头等传感器失效等。

刹车失灵问题。消费者反映部分品牌汽车存在刹车失灵问题,引发重大安全事故。

销售问题

虚假宣传误导

随着国产品牌汽车的快速崛起,汽车市场竞争日益激烈,部分企业为了吸引消费者,在广告、宣传材料中夸大宣传或隐瞒汽车的性能、功能、价格、优惠等信息,误导消费者。

一是新能源车续航里程缩水。新能源汽车普遍存在宣传续航里程与实际续航里程不符问题,部分品牌型号汽车冬季续航里程甚至“腰斩”或“膝盖斩”。

二是车辆配置与宣传不符或“超前宣传”。一些品牌汽车在官网或4S店宣传具有远程智能泊车、高端芯片、碰撞预警或L3级自动驾驶等功能,但消费者实际购买车辆并无相关功能、配置或功能尚未上线。

三是销售承诺不兑现。如销售人员为提升业绩,随意承诺诱导哄骗消费者购买汽车,事后又无法兑现此前承诺引发纠纷。

合同相关问题

购车合同是消费者与汽车经销商之间在平等协商基础上签订的一种法律文件,规定了双方的权利和义务。但一些汽车

经营者利用自身优势地位,单方面制订“霸王条款”,或订立合同后单方违约侵害消费者权益。

一是利用不公平格式条款限制消费者权利。在合同中设置不合理的免责条款、违约条款、争议解决条款等,限制或剥夺消费者的合法权益,如规定车企可单方不经通知随时修改、中断或终止某项服务,以及通过格式条款单方规定发生纠纷后由经营者所在地法院管辖等。

二是违反约定延迟交车或模糊交车时间。如汽车销售人员在消费者购车时口头承诺较短交车时间,但随后在其提供的格式合同中又故意不明确交车时间。还有一些新能源汽车厂商在购车合同中故意模糊交车时间,为之后长时间不交车预设伏笔。

三是单方面更改合同内容。一些新能源汽车厂商在消费者支付定金后,未经充分告知和消费者同意,单方面修改双方已经签署的电子合同文本。

四是强制捆绑或加价提车。一些汽车品牌4S店对热销车型捆绑“上牌费”“综合服务费”等费用,甚至在消费者支付完全部价款后,又以芯片紧张、车价上涨为由,要求消费者加价才能提车。

二手车问题

隐瞒车辆真实信息

一些不良经营者利用二手车市场买卖双方信息不对称,故意隐瞒车辆真实情况,导致消费者遭受经济损失和安全风险。一是隐瞒车辆过户次数。二是隐瞒车辆瑕疵信息。三是修改调低车辆行驶里程。

价格问题乱象丛生

二手车市场由于缺乏透明度,导致消费者无法获取准确的价格信息,容易被不良商家欺诈骗或误导。一是虚构车源,低价诱客引流。二是巧立名目乱收费。三是骗取定金。

四点建议

加强汽车全生命周期监管。建议尽快建立健全汽车领域消费者权益保护的协调机制,加强汽车消费全生命周期监管,强化各部门之间对汽车生产、进口、销售、登记、维修、二手车交易、报废、关键零部件流向等环节的信息互通共享和工作配合,加大对汽车生产、销售等环节的质量安全监督检查力度,依法查处汽车合同、宣传、销售、维修等各环节的违法行为,调查、防范因减配、降质带来的车辆寿命减损和安全隐患,及时处理消费者反映的问题和诉求。

关注智能网联汽车安全。建议加快研究制定智能网联汽车网络安全、数据安全、数据归属方面的法律法规和标准规范,支撑智能网联汽车行业规范有序发展。

完善新能源汽车配套服务。充电桩是新能源汽车最重要的配套服务设施,建议优化新能源汽车充电桩等配套服务供给,提升公共充电桩等设施的有效供给水平,利用大数据、人工智能等技术,推动个人充电桩的资源共享。新建居住社区要按照有关城市停车规划和新能源汽车发展规划要求建设充电设施,确保固定车位100%建设充电设施或预留安装条件。

规范二手车市场交易秩序。建议针对消费者反映的突出问题,尽快完善相关领域的法律法规标准,进一步规范二手车交易市场秩序,加强对二手车平台企业的资质管理和行业监管,完善二手车销售服务管理制度,强化经营者主体责任,严厉打击二手车市场存在的各类违法行为。

来源:人民日报

售后和配套服务问题

新能源汽车配套设施不完善

随着新能源汽车市场占有率逐年提升,配套服务需求随之激增,相关配套服务不完善问题愈加凸显。特别是充电桩安装难成为阻碍新能源汽车推广的重要因素之一。

一是充电桩安装难过小区物业关。一些小区物业以电容量不够、车位不足、无固定车位等为理由拒绝为业主安装充电桩出具同意书,但同时又引进第三方充电桩公司在小区设置公共充电桩,业主充电需支付更高费用。甚至有小区物业要求业主额外交纳一定费用才同意安装。

二是充电桩安装难过开发商关。一些新建小区开发商及其关联物业公司为售卖高价充电车位,以消防安全为由拒绝为已购买固定车位的业主出具同意安装充电桩证明。

三是公共充电桩建设数量不足。公共充电桩分布区域不平衡,部分地方和高速公路服务区公共充电桩覆盖不够,数量建设不足,无法满足新能源汽车消费者充电需求。

四是充电桩运营维护不到位。部分充电桩运营公司缺乏足够的管理和运维能力,消费者充电时遭遇故障桩、无电桩等问题;一些公共停车场对燃油车长时间占用充电车位缺乏有效

管理。

维修保养等售后服务体验不佳

汽车售后服务是汽车消费的重要组成部分,售后服务质量的好坏直接影响着消费者的购买决策和购买意愿,也影响着汽车品牌的形象和口碑。

一是多次维修仍不能正常使用。如车辆经过多次维修但同样问题仍然存在,或者旧问题未解决又出新问题。

二是汽车维修过度保养或欺诈。一些汽车4S店以不保养就无法享受保修为由变相威胁欺骗消费者过度保养。还有一些维修人员故意夸大车辆故障的严重性,增加本来不需要的维修项目。

三是4S店转让,消费者权益受损。一些4S店经营者将店铺转让他人后,消费者预付项目的服务标准、服务内容等发生变化,甚至预付资金无法正常使用。

四是车企倒闭退市,消费者车辆售后无保障。新能源汽车行业在快速发展之后进入瓶颈期,一些新能源汽车厂家由于经营不善面临退市问题,相关车辆的定期保养、售后维修以及原厂零配件服务等难以继续提供,车辆使用安全堪忧。