

# 新能源汽车「成长的烦恼」如何消

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……多名新能源车主、业内专家近日接受《法治日报》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”。(4月14日《法治日报》)

青春就有阵痛,有痛才能成长。新能源汽车产业成长的烦恼,因成长而产生,也必将在持续健康成长中得到消除、化解,不断历练产业的韧性,持续激发经济的活力。

## 普法课堂

### 烦恼 1

#### 承诺作废功能付费

【车主反馈】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。

【专家解答】湖南高新律师事务所律师吴茜: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,应当告知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,会更加审慎地作出消费决定。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的。

### 烦恼 2

#### 过度宣传智能驾驶

【车主反馈】江苏新能源车主王先生:有一次,在开启NGP(智能导航辅助驾驶)行驶过程中,遇到其他车辆跨越超车,车辆突然急刹,后车跟得比较近,差点撞上。对此,车企给我的答复是,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,做各种直播和试驾。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。

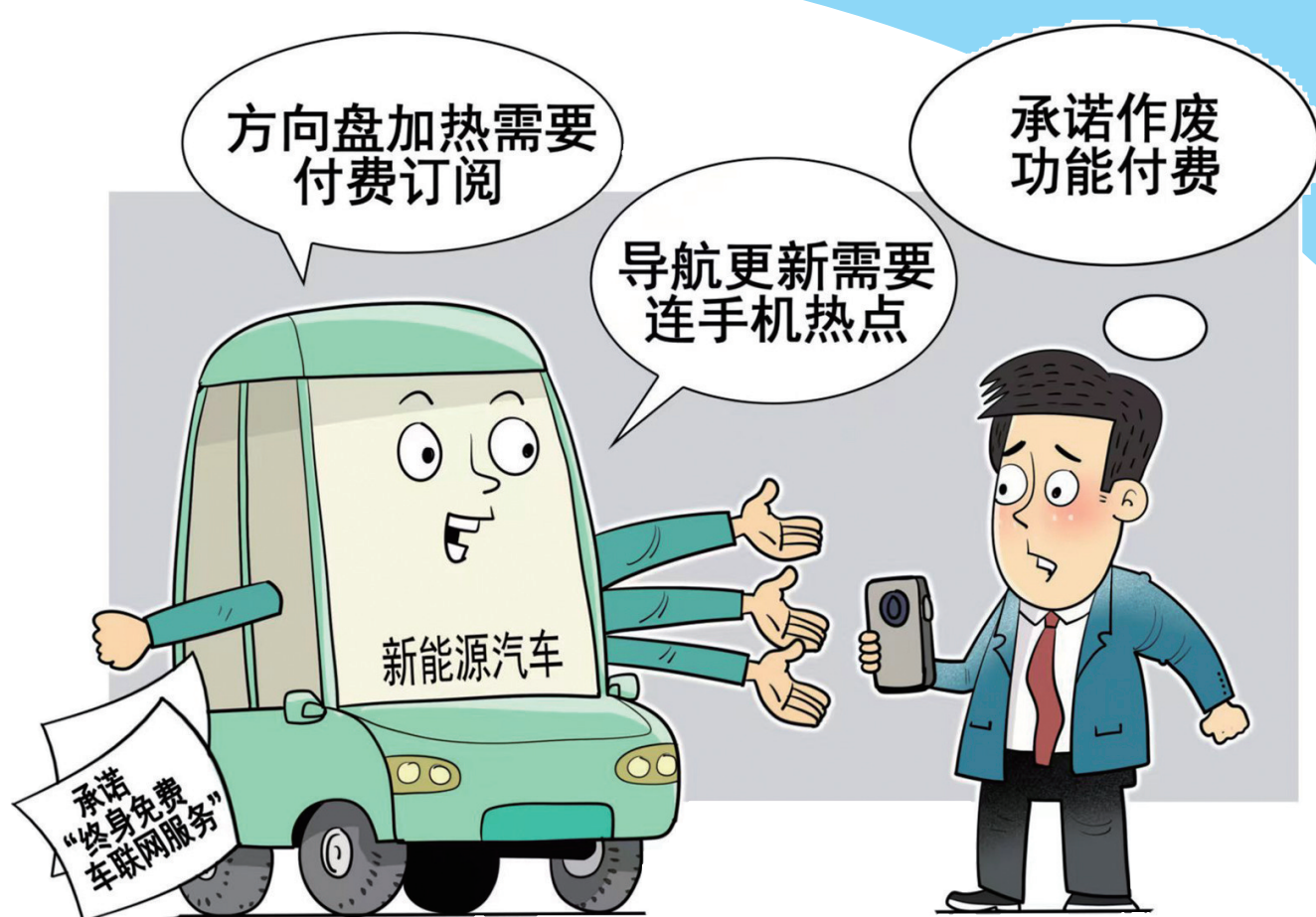
【交警提醒】当前车辆的自动驾驶、智能驾驶水平虽然已有很大进步,但依然属于“辅助驾驶”,不是完全代替驾驶员来操控车辆。无论是否使用此类功能,驾驶员都要在开车过程中双手握稳方向盘,随时关注路况车况,确保自己可以随时接管车辆。

### 烦恼 3

#### 维修困难售后无门

【车主反馈】上海车主郑先生:我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”。更令我气愤的是,我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?

【专家解答】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: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。交通运输部正推动将“新能源汽车维修工”工种纳入国家职业资格大典,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。



漫画/朱慧卿作

## 消除“成长的烦恼”,先解消费纠纷

王琦

近年来,新能源汽车行业以其迅猛的发展势头,成为汽车市场的一股新势力。然而,随着市场的快速扩张,一系列消费纠纷也随之浮出水面,从售前到售后,从功能付费到智能驾驶宣传,再到维修难、售后无门,新能源汽车消费领域的问题层出不穷。

一些车企在销售时承诺的功能,在消费者购车后却变成了付费项目。这种文字游戏不仅损害了消费者的信任,也暴露了车企在销售过程中的不诚信行为。新能源汽车的智能化、网联化是其重要卖点之一,然而,部分车企在宣传智能驾驶功能时夸大其词,误导消费者。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,其中智能辅助系统失灵、中控黑屏等

问题频发。更有甚者,一些车企在宣传中直接使用“真正意义上的自动驾驶”等字眼,导致消费者在实际使用中产生巨大心理落差。此外,维修难、维修贵是新能源车主面临的另一大难题。

新能源汽车行业“成长的烦恼”给消费者带来了诸多困扰,相关部门和企业必须积极作为,加强监管力度,完善售后服务体系,维护消费者的合法权益。

一方面,有关部门应加强对新能源汽车市场的监管,制定更加严格的行业标准和规范,打击虚假宣传、不诚信销售等行为。同时,应推动建立独立的新能源汽车售后服务网络,提高维修服务的专业性和便捷性。

另一方面,车企也应树立正确的经营理

念,以消费者为中心,提高产品质量和服务水平。在销售过程中,做到诚实守信,不夸大宣传、不隐瞒缺陷;在售后服务方面,积极响应消费者的诉求,提供及时、有效的维修和保养服务。

此外,消费者也应提高自我保护意识,在购车前充分了解车型的性能、配置和售后服务等信息,谨慎选择购车渠道和品牌。在使用过程中如遇到问题应及时与车企沟通协商,必要时可通过法律途径维护自己的合法权益。

新能源汽车作为未来汽车产业的发展方向,具有巨大的市场潜力。然而,要实现这一目标,就必须解决当前消费纠纷频发的问题。相关部门和企业应共同努力,加强监管,完善售后、诚信经营,让新能源汽车消费回归理性、健康的发展轨道。只有这样,新能源汽车才能真正成为消费者信赖和喜爱的产品,推动整个行业的持续健康发展。

## 消除“成长的烦恼”,重在创新驱动

张西流

产业的成长都不可能一帆风顺。中国光伏产业曾经历原料、设备、市场“三头在外”的艰难时期,如今却能在全球市场占据重要地位;船舶制造业在传统强国的环伺下,依然通过不懈努力,使三大指标连续多年位居世界第一。新能源汽车产业的“烦恼”是其成长过程中的必然阶段,我们应以平常心待之。

“成长的烦恼”并不可怕,它往往能倒逼产业的创新与升级。如今,比亚迪成为全球新能源汽车市场的“销冠”,小米汽车顺利完

成全年目标,上汽的产品和服务进入众多国家和地区。这些成功案例表明,创新驱动是新能源汽车产业摆脱“烦恼”的关键。在技术方面,不断优化电池性能、提高能量密度、降低成本;在服务方面,完善充电设施建设、提升维修服务水平、优化保险产品。通过持续的创新,新能源汽车产业定能克服当前的困难,实现高质量发展。

与此同时,国家政策的引导和支持也至关重要。《关于深化改革加强监管促进新能源汽车高质量发展的指导意见》的出台,为

新能源汽车市场的发展指明了方向。通过降低维修成本、创新产品供给、提升经营管理水平等多方面的举措,将有助于化解行业矛盾,促进新能源汽车与新能源汽车产业的协同发展。

我们不能让“成长的烦恼”,成为新能源汽车永远难以消除的“胎记”,而应将其视为成长的契机。新能源汽车产业承载着人们对绿色出行、可持续发展的美好期待。在这个过程中,我们需要保持信心、耐心和定力,以问题为导向,坚持守正创新。通过企业的不懈努力、政府的政策支持和全社会的共同参与,新能源汽车产业必能摆脱“烦恼”的束缚,在未来的发展中绽放出更加耀眼的光芒,为人类的美好生活贡献更多的力量。

## 消除“成长的烦恼”,亟需监管跟上

舒爱民

宣传中标注“标配方向盘加热”,却在交付后设置付费门槛,已然涉嫌消费欺诈。

“终身免费车联网服务”沦为“限时流量套餐”的闹剧,揭示了车联网服务领域的监管盲区。随着智能汽车成为“移动终端”,车企通过系统更新擅自修改服务条款、增设流量限制,不仅违背契约精神,更可能导致车辆部分功能失效,危及行车安全。

而“电池终身质保”却因“人为损耗”免

责的条款争议,折射出新能源车售后维修的困境。中消协数据显示,2022年新能源汽车质量问题投诉同比增长77.35%,其中电池故障占比居高不下。而“人为损耗”的判定标准模糊,使得车企与消费者陷入责任推诿的泥潭。

新能源汽车的“成长的烦恼”,本质上是技术变革与监管滞后之间的博弈。面对车企利用技术优势设置消费陷阱、消费者维权

举证困难等新问题,既需要加快修订相关法律法规,将软件服务、数据权益纳入保护范畴;也需要强化跨部门协同监管,建立车企数据公示制度,防止其垄断关键信息。同时,鼓励消费者通过集体诉讼维权,倒逼企业规范经营。唯有加快构建起法律、监管、市场三方联动的治理体系,才能推动新能源汽车产业在规范中实现高质量发展。

当技术进步的速度远超制度建设的步伐,必然催生新型消费矛盾。面对新能源汽车的“成长烦恼”,唯有以法治为基石,以标准为纽带,以监管为手段,才能既守护消费者的合法权益,又为产业创新留足空间,让这场绿色革命真正惠及大众。

## 消除“成长的烦恼”,需要综合发力

杨玉龙

能源车企已倒闭了,售后保障无门。

新能源汽车“成长的烦恼”需要综合破解。发展新能源汽车是我国从汽车大国迈向汽车强国的必由之路,是对气候变化、推动绿色发展的战略举措。为推动新能源汽车产业高质量发展,加快建设汽车强国,国家曾出台《新能源汽车产业发展规划(2021—2035年)》,对于企业来讲,应该利用政策和自身技术优势,强化质量安全保障,而不靠“套路”坑害消费者。

对新能源汽车市场当强化监管治理力度。面对新能源汽车“成长的烦恼”,相关部门既有必要加快完善适应智能网联汽车发展要求的道路交通安全、事故责任、数据使用等政策法规,为市场发展提供法规及政策支持,又有必要强化对市场的监管治理,规范市场经营行为,对涉嫌违法经营的及时治理,促进新业态、新模式健康有序发展。

同时,也应强化行业的自律。应该认识到,行业中的问题既需要监管执法发力,更离

不开行业自身的努力。诚如媒体指出,当技术创新沦为规则漏洞的“掘金铲”,损害的不仅是消费者权益,更是整个行业的公信力。事实上,确如其言。于此,守住行业依法诚信经营底线至关重要。不少车企表示,不“卷”价格,而“卷”创新、“卷”品质、“卷”服务、“卷”性价比,无疑值得肯定。

相关数据显示,2024年,我国新能源汽车年产量首次突破1000万辆,占全球总产量的65%,连续10年居全球第一位。在某社交平台检索发现,有不少“购买新能源车的避坑帖”,消费者靠“避坑帖”消费显然是无奈之举,更是对市场规范的直接诉求,这也正需要相关部门对行业中存在的问题引起足够重视,更须综合发力破解。