



3·15 消费者权益日将至，新能源汽车  
延期交付投诉量激增——

## “提车难”大面积爆发

■本报记者 卢奇秀

### 消费者:车企规避责任,涉嫌虚假宣传

“近期汽车市场普遍存在等车现象,急于提车的消费者买车时会把交付周期作为重要考量。小鹏通过发布较短交付周期消息的方式,吸引了消费者与其签订合同,而后却想方设法推迟交车。”一位在全国汽车消费者投诉受理处置服务平台投诉的准车主质疑,小鹏的行为涉嫌发布虚假信息,诱人订立合同。

不少消费者认为,即使退还定金,等车期间的车险、政策补贴及购车充换电等权益均发生了变化,再加上时间成本,造成了额外损失。

中国法学会消费者权益保护

法研究会副秘书长陈音江向记者表示,上游原材料供应紧张和缺货问题属于车企应知、明知范畴,不能作为不可抗拒因素,尤其是部分车企明知芯片等供应紧张的情况下,仍作出短期交车承诺,而又不能履行按期交车约定,这不仅损害了消费者的合法权益,还涉嫌对同类车企构成不正当竞争。

但在现实中,消费者却面临维权难题。记者收到的一份准车主的《小鹏汽车购买协议》没有明确车辆具体的交付时间,只有“将在您订购的汽车到店并且您的购车价款已全额付清后的合理时间

内,向您交付汽车”等含糊不清的表述。同时,该协议存在有利于卖方的条款,如“协议完成签署后,车型配置方案不可更改,如果不能及时接收汽车,联系工作人员延期接收,小鹏汽车可自行决定是否同意延期要求(延期仅限一次)”。鉴于汽车运输、仓储、备货均将产生额外成本,在告知的交付期内未接收汽车,将承担因此额外产生的必要合理费用”。

据了解,不仅是小鹏,不少新能源汽车的购买协议中也多使用“车到提车”等表述,规避了自身责任。“按此规定,100年后交车都不会违约。”上述维权车主称。

### 专家:不可轻信口头承诺,要敢于维权

全球新冠肺炎疫情仍在持续,延期交车或成为市场常态。在此情况下,应如何保障消费者的权益?

陈音江提醒,消费者不要轻信商家的口头承诺,要把销售人员的承诺写进合同,“购买协议分为两类——协商合同和格式合同,其中协商合同的交付时间是重要内容,消费者完全可以按照个人意愿约定。如果是格式合同,《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定,经营者不得通过格式条款的形式来减轻、免除自身责任,或限

制消费者权益,否则可视为不具有法律效力的霸王合同。”

中国消费者协会日前公布的数据显示,2021年汽车与汽车零部件投诉量大幅提升,投诉量达41624件,较上年同期增加19.28%,占总投诉量的3.98%,仅次于食品和服装类商品,位列第三。中国消费者协会认为,在新能源汽车维权的问题上,经营者负有主要责任。企业要切实落实合格产品交付义务,承担合同责任,履行承诺。

陈音江进一步表示,车企应如实向消费者告知车辆销售信息,按照约定时限交付车辆。如果商家作出承诺又不能履行,或试图通过减配、提价等方式交付,消费者有权要求商家解除合同并赔偿相关损失。若协商不成,消费者可向消费者协会或相关行政主管部门投诉,还可以通过申请仲裁或向法院提起诉讼。“消费者要敢于依法维权,如果放弃自己的权益,客观上会纵容商家的不诚信行为。”陈音江强调。

“去年10月预订了小鹏P5 460G版,并交了5000元定金,但迟迟没有交车。随后通过厂商APP和400客服多次询问,都无法给出准确交车时间”“几何EX3功夫牛上市前宣传,全国前1000名预订客户能在上市一周内提车,但现在已经等了近6个月,还没有交车,而且还逼迫低配车主转高配或退款,没有责任

与担当”……3·15消费者权益日前夕,记者注意到,在全国汽车消费者投诉受理处置服务平台上,有关小鹏、吉利、零跑、欧拉等新能源汽车品牌延期交付车辆的投诉量激增。在新能源汽车销量高速增长的下,“提车难”正大面积爆发,成为行业亟待解决的新问题。

### 车企:生产受限于芯片、上游原材料短缺

全国乘用车市场信息联席会秘书长崔东树向记者表示:“新能源汽车上游芯片和原材料供应不足,影响整车交付。”

当前,新能源车企延迟交车现象大面积出现,无论是福特、大众、比亚迪等全球领军品牌,还是小鹏、零跑等国内造车企业,均爆出延迟交车的消息。对此,小鹏方面称,磷酸铁锂电池等主要零部件供给极度紧张,给生产带来极大不确定性,致使订单无法按期交付。

新能源汽车产业链长,即使一个零件缺失,都会影响整体作业,进而造成终端车源

较为紧张甚至出现“一车难求”的情况。为此,部分新能源汽车品牌通过减产、减配、提价等措施应对,进一步激化了消费者的不满情绪。

“去年12月23日订购了上汽荣威科莱威CLEVER,但迟迟提不到车。3月8日,销售来电说,2座车型停产了,现在可以退定金或加价换新款,我不能接受。”江苏谢姓准车主质疑,商家交车程序不透明,优先交付高配置车型,严重侵犯了消费者权益。据了解,小鹏给出了类似的解决方案,客户可以改配或退订,目前没有赔偿计划。



## 新能源汽车充电便捷性持续提升

■本报实习记者 杨祥

今年的政府工作报告明确提出,将继续支持新能源汽车消费。为进一步刺激新能源汽车消费,业内人士认为,在我国新能源汽车发展已初具规模的情况下,应进一步完善充换电基础设施建设及配套的优惠政策,切实提高新能源汽车使用端的易用程度。

### 使用端支持力度持续加大

工信部部长肖亚庆近日表示,新能源汽车产业发展生态已逐步健全和完善,综合各方面情况判断,我国新能源汽车产业已进入规模化快速发展的新阶段,虽然还面临一些困难、挑战,但预计今年仍将保持高速增长态势。根据此前中汽协的预计,今年我国新能源汽车销量将达500万辆,同比增长47%。

2021年12月31日,财政部、工信部、科技部、国家发改委联合发布的《关于2022年新能源汽车推广应用财政补贴政策的通知》明确,2022年新能源汽车补贴标准在2021年的基础上退坡30%,补贴政策将于今年12月31日终止。同时,今年以来,受动力电池原材料价格上涨、芯片短缺等因素影响,蔚来、小鹏、比亚迪、哪吒等车企纷纷上调新能源汽车售价。在此背景下,工信部近期多次表示,将抓紧研究明确新能源汽车购置税优惠延续等支持政策,优化双积分管理办法,做好新能源汽车补贴退坡的有效衔接,稳定市场预期。

“使用环节的优惠政策有利于提升新能源汽车销量,如电费优惠、停车优惠、破除二手车流通障碍、降低保费等。”汽车分析师任万付认为,支持政策要加快由购车前向购车后的使用环节转移。全国人大代表、上汽集团董事长陈虹近日也建议,加大对新能源汽车使用端的支持力度,持续完善充电桩等配套设施建设,并提供充电电费优惠,进一步形成鼓励低碳产品消费的氛围。

### 燃油汽车占位、充电慢等问题待解

新能源汽车充电的便捷性、成本等问题长期受消费者关注。日前,记者通过几家充电APP搜索北京市朝阳区发现,公共充电站可享受峰谷电

价或全天统一电价,充电费(充电电价+服务费)平均为1.6763元/度,停车费多为8元/小时。同时,部分执行全天统一电价的充电站电价较高,充电费超过2元/度,停车费最高达16元/小时。据了解,停车费一般为地方单独收取,电费按照停车场接入的电价种类进行代收,充电桩运营商无权改变。

与此同时,燃油汽车占位现象仍屡见不鲜。“APP显示有空闲桩,但车开过来发现燃油汽车已占用了充电停车位。”北京市朝阳区某车主向记者表示,燃油汽车占位情况经常发生,给新能源汽车充电造成极大不便。

事实上,2021年7月实施的北京市《停车场(库)运营服务规范》(下称《规范》)明确,停车管理人员要对燃油汽车和有充电需求的电动汽车进行分类停车引导。如在非充电车位有空余的情况下,引导燃油汽车避免占用电动汽车泊位;在非充电车位无空余的情况下,可以引导燃油汽车占用部分电动汽车泊位,但不得占用划定的电动汽车专用泊位,并提示驾驶员留下联系方式;引导已完成充电的电动汽车及时驶离电动汽车专用泊位;引导燃油汽车、没有充电需求的电动汽车勿占用电动汽车专用泊位,对多次告知仍不听劝导的,可通知公安交通管理部门开展执法。

事实证明,《规范》并未落地。某充电APP官方客服回复,目前燃油汽车占位只能由车主向客服反馈,客服再与停车场管理部门沟通并加强管理。但停车场管理人员表示:“我们只能加强引导。”此外,充电效率慢、充电不稳定、坏桩多等也成为电动汽车车主集中反映的问题。

### 需提高公众绿色低碳出行意识

目前充电是电动汽车的主要补能方式,充电基础设施是新能源汽车车主绿色出行的重要保障。中国电动汽车充电基础设施促进联盟技术和认证部主任刘锴介绍:“提升新能源汽车的市场接受程度,已从‘十三五’时期以政策驱动为主过渡到政策、市场双轮驱动。完全以市场驱动为主,是‘十四五’时期大力培育新能源汽车市场的重要目标,关键是提高充电的便捷性。”

据了解,部分地方通过加强专人值守、安装智能地锁等方式避免电动汽车专用车位被占。《规范》也提出,对于占用电动汽车泊位的燃油汽车和充电完成后超过一个计时单位仍未驶离的电动汽车,可采取阶梯式价格标准进行收费,单位时间收费最高不超过普通车位当前收费标准的150%。

目前,多地正加快出台新能源汽车使用端的利好政策。如今年6月底前,北京市将按照“合理布局、可建尽建”的原则,加快新能源汽车基础设施建设。年底前,北京市还将研究制定针对新能源汽车的道路差异化停车收费价格政策。

同时,业内人士表示,充电桩运营企业要加强运维,及时维护充电桩,减少“僵尸桩”,进一步提升充电桩利用率。刘锴认为,公共充电设施应以功率较大的直流充电桩为主,解决充电效率不高导致的用户焦虑问题。此外,即使有了相关规定后,要从根本上整治充电乱象,仅靠停车场管理方或充电运营商努力还不够,需加强公众对绿色低碳出行的理解与认识,执法部门也要更多介入。

## 新能源汽车产业集聚效应日益凸显

■王旭辉

今年北京将新增800辆以上燃料电池汽车;上海将出台新一轮氢能汽车扶持政策,布局氢燃料电池汽车新赛道……目前北京、上海、广东、河南、河北燃料电池汽车示范城市群正加快落实各项工作,燃料电池汽车对氢能产业链的拉动作用逐渐显现,成为地方经济发展、能源和交通领域降碳的新动力。

其实,不仅是氢能及燃料电池汽车产业,我国整个新能源汽车产业均呈加速集聚态势。仅在长江经济带,随着重庆长安汽车、湖北东风汽车、安徽蔚来汽车、浙江零跑汽车和上海的上海汽车、特斯拉汽车等一个个新能源汽车整车厂相继建成,加之我国新能源汽车市场渗透率一路走高,带动了零部件等上下游行业、企业全面发展,逐渐形成一个新能源汽车驱动的产业集群。如动力电池企业宁德时代紧跟新能源汽车发展步伐,相继在江苏溧阳、四川宜宾、广东肇庆、上海临港、江西宜春等地布局,其中位于上海临港的瑞庭电池基地项目、智能科技项目距离特斯拉上海超级工厂仅3公里。据统计,2021年上海临港新片区工业总产值达2550亿元人民币,新能源汽车成为区内首个千亿元级产业。

同时,在碳达峰碳中和、长三角一体化、京津冀协同发展等战略驱动下,以及汽车电动化、智能化、网联化、共享化转型提速的趋势下,北京理想汽车等一批整车制造厂正加快建设、改造,不仅刺激充换电等配套设施建设、完善,还带动电机、电控、芯片、计算平台、传感器、激光雷达及车载控制系统、网联通讯等零部件、软件行业发展。尤其是新能源汽车高续航、高安全性等要求,加速了固态电池、钠电池等相关新技术、新设备研发,拉长了新能源汽车产业链,吸引一大批民营企业、中小企业参与其中。企查查的统计数据表明,仅2021年全国就新增了新能源汽车相关企业超过11万家,同比增长126.45%。

与此同时,正在升温的氢能及燃料电池汽车产业将在更大范围构建“网状”生态链,带动区域经济持续发展。去年9月,我国启动了燃料电池汽车示范应用,明确要求“全国一盘棋”,打破空间和行政壁垒,鼓励在更大范围构建氢能产业链。如上海城市群不仅包括临近的江苏省苏州市、南通市和浙江省嘉兴市,还包括沪较远的山东省淄博市、宁夏宁东能源化工基地、内蒙古鄂尔多斯市……可以预见的是,随着整车制造及产业链不断完善、拓展,新能源汽车正成为我国经济高质量发展的新引擎。

## 新车评

