



车企停工停产甚至倒闭,最受伤的还是车主 新能源车“猝死” 售后谁来保障?

威马车主小何的仪表盘上,一个故障提示码已经亮了半年。“能试的办法都试过了,就这样吧,希望不影响安全就行了。”对于这个试过多种办法都无法消除的故障码,小何现在已经习以为常,但在故障码刚跳出来的那段时间,小何可以说是十分焦虑。

2023年年初,威马汽车被曝停工停产,经销商及售后服务门店陆续闭店。小何回忆,从那时开始,车友群里就陆续有车主表示车辆存在维修困难的问题,一个零配件等好几个月成了常态。

他起初认为自己在这方面算幸运儿,车子买来两年一直没出过问题,直到去年9月份,车子仪表盘上的胎压报警跳了起来。

为了这个小问题,小何跑遍了六安当地的修理厂都没能解决,“胎压没问题但是故障码就是消除不掉,经销商早关门了,只能去社会修理厂,但是修理厂和我说厂家服务器停掉了,故障码读不出来。”

这个小小的故障码微弱但又刺眼。小何说,现在他和车友们一样,心态早已平和,也不对厂家抱任何期待,“开车小心谨慎点,别出大事故,开回本就算了。”

一度让小何心烦意乱的故障码,也是当下很多车主的焦虑,他们因智能化、性价比等原因购买了新兴车企的产品,却不承想车企的“猝死”让他们售后无门。

随着新能源汽车的迅速起势,汽车市场已经成为当下中国最“卷”的市场之一,大量新兴车企甚至还有老牌合资品牌,在市场上出清过程中被无情淘汰。

车企停工停产甚至倒闭,最受伤的还是车主。据中国汽车流通协会统计,目前国内申请破产或者已长时间不生产的新能源车企,大概涉及超16万存量车主。他们的售后服务谁来管?出现故障要去哪里修?零配件损坏该去哪里换?作为“弱势群体”的车主,究竟该如何应对?记者近日针对这一现象进行了深入调查。

零配件稀缺 车主直呼换不起

实际上,遭遇售后苦恼的远不止是威马汽车车主。

天际汽车、爱驰汽车等,都是曾经受到资本青睐的造车新势力品牌,也有不少车主用真金白银为他们投了票。如今,天际汽车和爱驰汽车虽然还没有像威马汽车一样宣告破产重组,但企业早已停工停产、资金困难,这些品牌的车主也都面临着售后遇阻的窘境。

毛先生是一名爱驰汽车车主,他向记者吐槽说,自己车辆的尾灯撞裂了好几个月,但一直没有更换成功。

他表示,自己最先去往爱驰汽车的授权店进行维修,但门店称,企业已处于濒临破产的状态,授权店和爱驰汽车其实已经没有业务关系,不仅如此,爱驰汽车还欠着授权维修店的费用。门店还告诉他,可以帮忙联系厂家调取新的配件,但是时间不确

定,少则数月,同时还很有可能没货。

另一家汽车修理厂告诉毛先生,可以去汽配城帮忙采购配件,但由于市场内货源紧俏,一个尾灯可能要高达三到五千元。毛先生说,这样的高溢价让人无法接受。



记者在众多车主的交流中发现,与毛先生遇到类似问题的车主不在少数,其中还有很多人是从事网约车行业的司机,修车正在为他们带来越来越高的金钱成本和时间成本。

在这种困境中,车主们自发在车友群里“抱团取暖”,小到一颗螺栓的更换,大到动力电池维修,车主们只能在各个群里互通采购渠道或者维修地点。

不过,车主的售后需求仍旧无法得到基本满足,因缺少关键零部件而无法上路的车辆不在少数。

有内部人士对记者透露,目前,爱驰汽车厂家仍有零部件供应,但零部件供应的满足率仅为60%到70%,也就是说,车主修车过程中需要10个零件,有3到4个是无法从常规渠道获取的。

某修理厂老板白水(化名)向记者介绍,这种情况下,车主往往只能寄希望于“拆车件”。拆车件基本都来自事故车和报废车,例如一辆汽车发生交通事故后,4S店为其更换了全新的配件,拆下来的旧配件经维修后基本恢复原有功能,就成了拆车件。

不过白水强调,这些新品牌保有量小,也都没有到报废年限,流通在市场中的拆车件其实并不多。

智能车变“板砖” 软件用“越狱版”

事实上,随着“软件定义汽车”的程度加深,许多新能源汽车品牌时常被曝出辅助驾驶系统出现问题、甚至在行驶过程中中控等显示屏黑屏或者死机等险情。

正常运营的车企尚且如此,那么停工停产甚至已经倒闭的车企,又该如何保证消费者使用过程中的系统安全?智能汽车如

果不能继续OTA升级,是否会像手机等电子产品一样变“板砖”?

白水向记者透露,由于他的修理厂是当地少有的新能源车专修企业,几乎市面上所有品牌都有修理经验,对于爱驰、威马等品牌的软件维修,他表示“大

部分都可以搞定”,一方面是大量维修业务积攒的经验,另一方面也是由于这些品牌的智能化水平其实并不高。

尽管如此,白水的修理厂还是时不时会遇到无法搞定的状况。“有过两辆车企系统黑屏变成板砖的,怎么查都查不出来毛病,我们建议车主更换全套,但是车主嫌贵就不了了之。”

对此,某车企技术人员向记者解释,独立修理厂一般会采购第三方检测电脑进行车况检查,虽然汽车软硬件的通用性还是很高,但是每家车企都会自己写一部分代码,所以会有不少第三方电脑无法检测的情况。

对于软件问题,车主们无奈之下只好“八仙过海、各显神通”。

自去年年中以来,威马汽车的车机系统、手机远程操控等功能开始时不时出现问题,直至威马宣告破产,软件系统大面积宕机。小威随行APP是威马汽车开发的一款专门为车主提供汽车服务的软件,方便车主在手机端操控自己的汽车。随着威马汽车的倒下,小威随行APP也已无法正常使用。

威马车主古力(化名)向记者介绍,现在他使用的车控APP是由其他车主开发的“越狱版”小威随行,虽然有部分车主表示无法兼容,但古力表示,他使用半年多来并没有发现任何大问题。

不过古力也补充说,车辆软件端其实仍旧受到比较大影响,OTA是不可能奢望的,而且车机系统也已经无法联网,影音娱乐功能都几乎作废。

车企停摆后 并没有优先保障售后

其实车企停摆并不是新鲜事,此前也曾有多家外资品牌退

出中国市场,但不同的是,传统品牌往往有人接手。

以多年前退出中国市场的日本品牌铃木为例,2018年,长安汽车收购铃木所持有的全部长安铃木股权,并维持售后服务不变,为铃木用户提供整车及零配件的售后维修及保养服

务。

近几年退出中国市场的三菱、讴歌等品牌,也都由其曾经的中国合资方为售后服务兜底。

同时值得注意的是,由于传统汽车品牌植根中国多年,保有量庞大,无论对于官方授权渠道还是独立售后渠道而言,都是一块有利可图的大蛋糕。

那么这些停摆的新势力车企是否会像对外声称的那样,优先保障售后呢?

汽车行业资深从业者、爱驰汽车相关人士赵楠(化名)对记者透露,传统车企会有一套相对成熟的体制机制来为售后服务兜底,但在爱驰和威马的案例中,并不存在优先保障售后的情形。

他介绍,爱驰汽车停工停产,企业并未给售后部门留有售后基金等保障,售后部门员工为了职业操守对部门最后的业务进行了安排和收尾,“对于售后的保障,只有规定,但不强制,企业肯定会用掉每一分钱来竭力自救。”

日前,“抢救期”不足三个月的高合汽车也展开了自救,在社交平台直播带货,并称带货收入将全部用于保障企业售后业务。由此可见,高合汽车也并没有对售后业务进行提前规划。

赵楠表示,已倒闭或处于危机之中的车企,往往会通过各种方式把售后服务转让给第三方进行运营,也就是以市场化的手段来解决问题。车企把原有的库存零部件交给第三方,修理厂向第三方采购零部件,再转手卖给车主。

在这个链条中,第三方和修理厂都有利可图,同时也满足了车主的维保需求。不过,赵楠指出,库存配件只减不增,最终还是进入没有官方配件可用的阶段。

法律专家: 预防性干涉更重要

中国社会科学院法学研究所副研究员、《商法界论集》副主编唐林垚在接受记者采访时表示,本质上,买车的售后服务属于车企同消费者之间的合同内容。车企如果彻底倒闭,可以履行合同的主体已经不复存在,此时车主的权益保障必然将面临诸多困难。

在唐林垚看来,面对上述问题,政策、法律或者法规更能够起作用的,是在问题产生之前,进行预防性干涉,例如要求建立行业性的售后服务保障基金或机构,为车主提供更加可靠的售后保障。

其实针对车企售后责任的法律并非一片空白。

2017年7月起实施的《汽车销售管理办法》第21条规定:“供应商应当及时向社会公布停产或者停止销售的车型,并保证其后至少10年的配件供应以及相应的售后服务。”

唐林垚指出,在现实情况中,很少有车企能够完全遵守并落实这一规定,“首先,车企本来就因为经营不善、资金链断裂等原因而无法继续经营了,又何以能够为未来十年的可能需求备足所需的零配件呢?其二,10年的售后服务好理解,但10年的零配件却不好量化,因此供应商在履行第21条规定的时候,只要将销售的冗余作为法定的备货,其经营便可合规。”

在他看来,政策制定者可以从两个方面防范问题的产生:一是确立行业的技术保障责任。应明确新能源车企即便退市,也须在合理期限内履行对其消费者的最低限度的技术保障义务。在破产清算过程中,车企除了履行对债权人等清偿责任,还需提取一部分资金用于履行此种责任。二是推动行业建立自律机制。通过行业协会等组织,推动新能源车企之间建立合作机制,共同应对行业风险。例如,可以设立行业性的售后服务基金,用于支持退市车企继续提供一定程度的售后服务,确保车辆所有人能够得到必要的维修和技术支持。

有业内学者在接受记者采访时提出,此类售后问题可以用市场化的手段来解决,不必进行过多干预。也有专家提出,售后难的问题不仅存在于汽车行业,在电子产品行业、家电行业也都存在企业破产无法提供售后的情形,这是市场发展的规律,应允许其存在。

对此,唐林垚秉持不同见解,他表示,智能新能源车行业的售后问题,单纯依赖市场化解决可能存在一定的局限性。其一,智能新能源车的技术含量较高,维修和售后需要专业的技术支持和零配件供应。如果车企倒闭,市场上将很难找到价格合理的平替。其二,消费者在面对售后问题时往往处于弱势地位,缺乏完善的市场规则、有效的行业监管和充分的保障措施,消费者或将处于任人宰割的境地。

“至少在当下,更为可行的方案还是由政府、行业和社会各界共同打造一个相对完善、可靠的服务保障体系。”唐林垚补充说。

据澎湃新闻