

电动车 伤不起的“电动爹”

当狂降9万元的东风雪铁龙C6被抢购一空，卷入价格战的燃油车是否被逼到墙角成为关注焦点。反观新能源汽车，经历“国补”退出小幅调整后，今年前2个月销量同比增长超两成，市占率接近26%。“未来趋势”“智能化体验”“使用成本低”……让新能源汽车爆发式增长。然而，对于每一位新能源车主来说，在使用中也在为“成长的烦恼”埋单。老毛病不改，新问题频出。近一段时间，部分新能源车型堪比豪车的修理费用以及可能会“闹脾气”的电池频频被消费者吐槽，虽然不是每位车主都会遇到，但摊上就会“给你点颜色看看”。

保养便宜“伤不起”

“后期保养成本低、使用成本低”，这是销售人员在推荐新能源车时提及较多卖点之一。而在车辆使用中，车主也确实感受到相比加油更便宜的电费，以及由于保养项目相对简单带来的保养费用降低，但新能源车出现碰撞后的维修费用可不一定便宜。

去年，市民王女士购买了一辆特斯拉Model 3，在一次驶出地下停车场时不小心与墙壁发生刮蹭，导致车辆车门下方出现凹陷。随后，王女士驾车到特斯拉门店进行维修，售后人员表示该事故并未伤及电池，但需要对门下凹陷处进行切割并更换新配件。看到售后人员给出的5000元修复报价，王女士

有些“心疼”。此后，王女士寻找第三方修理店询价，店方给出的对凹陷处进行找平的维修方案，报价仅为500元。“虽然感觉找平的修理方式没有整体更换的效果好，但最终效果看起来也差不多，毕竟修理费用只有1/10，特斯拉门店5000元的修理费太贵了。”她表示。

同样感觉新能源车修理费用堪比豪车的还有市民方女士。方女士在驾驶蔚来ES6时不小心刮蹭到外后视镜，由于购买了蔚来无忧服务包，因此选择将整个外后视镜全部更换。虽然整个维修过程并不需要付费，但看到维修费用清单时仍有些惊讶。“更换外后视镜总费用近4000元，其中最贵的为外后视镜基座，费用为1362元。”王女士表示，如果自掏腰包维修，这样的价格恐怕已接近豪华品牌车型。一位沃尔沃汽车售后人员透露，如果沃尔沃

车型更换外后视镜，更换价格约为4000-5000元。

“消费者购买新能源车时的价格，均为车企批量生产摊薄各种成本后的价格。但在维修时，零配件则按零售价进行报价，因此导致较高的零部件更换成本。”一位新能源汽车售后人员表示，有些部件还涉及特殊工艺、电子系统问题，因此更换配件和相关部位的维修价格也不便宜。

值得一提的是，如果消费者涉及动力电池的维修或更换，新能源车的维修费用则更贵。去年，一辆伤及电池的极星2高达54万元的维修费用，让“吃瓜”网友们直呼：“新能源车伤不起。”对此，一位北汽新能源售后人员表示：“此前曾遇到车主回店维修，但由于车辆底盘电池被击穿需要整体更换，最终保险公司理赔的维修费用达12万元，但该车售价才9万元。即便是动力电池组的单块电池损坏，维修费用也要万元左右。”

数据机构We Predict发布的报告显示，通过对2016-2021年间约1900万辆汽车的服务和维修进行研究，目前电动汽车的维修成本为燃油车的1.6-2.3倍。崔东树认为，如今新能源车搭载了更多精密配件，如毫米波雷达和激光雷达等，如果发生碰撞事故，维修时可能不仅要涉及更换保险杠，镶嵌其中的雷达及总成也要一并更换，维修费用也随之增加。

面对较高的维修费用，不少车主与上述特斯拉车主王女士一样选择第三方店面进行维修。不过，一位第三方维修店负责人告诉北

京商报记者，对于刮蹭等问题，第三方店面能够进行维修，但如果涉及动力电池、电控等“三电”问题，则需要专门的新能源车维修人员。“由于缺少‘副厂件’选择，零配件采购成本也不低，因此遇到出现重大事故及电池等核心零配件的车辆，店里也很难解决，即便维修费用也不低。”他表示。

电池安全频“触雷”

事实上，与续航里程、充电位被占以及较高的维修费用相比，频发的电池自燃等则直接关系到新能源车内人员的安全。

一直以来，新能源车自燃便成为关注焦点。去年，林志颖驾驶的特斯拉Model X发生碰撞后冒烟起火的视频引发关注。然而，随着销量不断攀升，新能源车碰撞后起火的事件时有发生。据了解，比亚迪、吉利、欧拉、威马、广汽埃安等多个新能源汽车品牌均发生过碰撞起火或自燃的事故。

数据显示，2019-2020年，新能源汽车电池起火事故超过1200起，涉及高中低档汽车品牌，类型涵盖乘用车和货车，直接经济损失巨大。截至2021年8月，因电池包存在热失控隐患而启动召回的厂商达10家，涉及6.1万辆车。而去年一季度，新能源汽车火灾共计640起，同比增长32%，高于交通工具火灾平均8.8%的增幅。按该数据计算，平均每天有超过7辆新能源车发生火灾事故，新能源汽车的起火主要原因之一便包括外部碰撞。清华大学车辆与运载学院教授宋健曾表示：“碰撞后容易起火是新能源电动车的特征，电池不需要

被撞坏，只需要有足够大的冲击就有可能起火。”

不过，并非仅有外部碰撞才能引发自燃风险，充电也可能引发自燃。2021年，国家市场监督管理总局发布的公告显示，自2021年7月16日起，召回2018年7月7日-2019年10月30日期间生产的长城欧拉iQ电动汽车，共计约1.62万辆。召回范围内的部分车辆长期连续频繁快充后电池性能下降，极端情况下可能发生动力电池热失控，存在安全隐患。据了解，此次召回前，欧拉iQ车型在山西省太原市频发自燃事故。一位太原欧拉iQ网约车主在微博上发布视频显示，一辆白色新能源汽车在充电站起火，黑烟滚滚，画面中还能看到消防水带和不少灭火器。彼时，该车主在微博上表示，前段时间太原已连续发生几起欧拉iQ充电起火事故。

不仅欧拉，2021年3月因部分车辆动力电池系统的一致性差异存在电池起火风险，北汽新能源宣布召回超3万辆新能源汽车，而作为相关召回车型的动力电池供应商，孚能科技承担3000万-5000万元的召回费用。

工信部电子第五研究所工程师郑昆在《环境技术》上分析称，作为高能量载体的锂离子动力电池，其安全性问题主要集中在燃烧或爆炸，当锂电池因故障短路时（主要由高温、挤压、过充等状态下滥用或使用老化及制造缺陷造成等），内部温度升高，电池正负极、电解液、隔膜间将发生化学反应，产生大量热量与气体，电池自身热管理失控，当积累到一定程度就会引起电池着火。

北京商报记者 刘洋 刘晓梦

预付消费 退费难于上青天

作为商家常用的经营手段，预付消费早已不是新鲜事物。然而，在这一既能给消费者优惠，又能帮助商家提高客户黏性的共赢模式中，退费难现象却仍然存在。北京商报记者调查发现，虽然监管不断完善，消费环境不断优化，但无论是在线下实体店还是在线上App，无论是传统行业还是新业态，基于信任充值的成千上万元在没有回应的维权行动中石沉大海，“如何才能顺利拿到退款，成功维权”仍让许多消费者一脸茫然。不可否认的是，彻底破解预付消费时付得容易退得难，目前仍是摆在眼前的一个现实课题。

“新官不理旧账”

在健身、美容、教育培训等行业，预付费退款始终是一大消费堵点。近年来，随着监管持续趋严，消费环境也不断改善，此类现象已大有改观。但让家住北京市朝阳区麦子店的王女士万万没有想到的是，退费难这事儿却偏偏让她赶上了。

2018年3月，王女士在位于朝阳区的云之憩美容美体SPA会所(以下简称“云之憩”)温特莱店首次办卡消费。但在随后因搬迁等问题，云之憩多次改变为王女士提供服务的店面，因不满场地多次变更，同时新店又离家太远，于是王女士决定退款。此时，王女士的账户上还有27480元余额未消费。

随后，王女士多次联系云之憩华贸店协商退款事宜，但并无结果。期间，该店工作人员明确告诉王女士，后期由华澳店经理王竟(化名)与她对接有关事宜。今年3月8日，在未解决问题的情况下，受王女士委托，张淼第一次前往华澳店进行线下维权，但在半个多小时的协商后，仍没得到任何结果。

在协商中，王竟始终表示，华贸店为云之憩的加盟店，华澳店停业后，其客户交给华澳店承接，但此前客户预付的费用并非由她负责。

王女士的退款诉求有依据吗?根据《北京市单用途预付卡管理条例》(以下简称《条

例》)相关规定，王女士有权要求云之憩进行相关退费。

因与云之憩华澳店方面协商无果，随后张淼向相关部门进行了投诉。3月13日，市场监管部门前往华澳店进行调查，但在店前等待两小时无果。截至北京商报记者发稿，税务部门也已介入，记者将持续关注。

维权好似“一个人在战斗”

如果在实体店遇到预付费退费难题，不少人会像王女士一样直接前往门店进行维权，但如果遇到线上预付费“新业态”的退费难题时，甚至会连店铺都“摸不到门”。旅行爱好者历历(化名)便有这样的遭遇。

年前，历历在住店圈App购买了两份单价899元的酒店套餐，但最近才获知，酒店已经中断了和住店圈的合作。后来，酒店方建议历历通过住店圈App进行退款。在操作中，历历看着等待人数上的“99+”，意识到自己可能并非唯一的“受害者”。

事实上，住店圈退款事件持续已久。据黑猫投诉发布的数据，2023年1月，大量消费者表示取消在住店圈平台订购的行程后，押金却迟迟不退，联系客服也无人回应；此外，以往购买的消费券在有效期内也无法使用，商家称已和平台中止了合作关系，对此平台方无任何回应。截至今年1月末，住店圈累计投诉645单，回复率仅为46%。

期间，住店圈曾于1月12日在微信公众号上发布一篇名为《致圈粉们的一封信》的文章，告知其后台已经开通了退款通道，将按照申请售后的顺序进行统一排队处理。但目前大量退款事项仍未解决。

除了旅游领域，教育培训领域也如是。一位李先生联系北京商报记者爆料，在51talk上即使不上课还是会照常扣除课时。从2020年开始，他就在51talk上课。但2021年7月开始，即使是不上课的周六周日，课时却还是照样被扣除。其间，51talk曾将扣除的课时进行了补回，但没有上课却仍然扣课时的情况，在2022年暑假继续发生了。结果，李先生又被扣掉总价约为1000元的20余课时。

“住店圈App主要是侵犯了当事人的知情权，住店圈事件与51talk事件有相似之处。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定，平台方可能不仅要退款，还应支付利息。”中南财经政法大学法学院经济法系主任侯卓介绍。

令人尴尬的是，虽手握法律武器，但退费却仍无门。在向51talk维权时，李先生发现人工电话客服已经“停了”，而在在线客服的回复也都是千篇一律的“已经帮您反馈”。“线上线上都找不到一个人。”李先生很无奈。

诱导消费者“主动”绕过监管

为了规范预付费行业特别是教育培训行业的发展，维护消费者的合法权益，近年来，我国出台了相关政策、规定，对商家收取的预付费金额、预付期限作出明确规范。

例如，早在2012年11月，我国就开始施行《单用途商业预付卡管理办法(试行)》(以下简称《办法》)，其中第十八条规定，单张记名卡限额不得超过5000元，单张不记名卡限额不得超过1000元；2022年印发的《关于规范面向中小学生的非学科类校外培训的意见》指出，培训机构不得一次性收取或以充值、次卡等形式变相收取时间跨度超过3个月或60课时的费用，且不得超过5000元。

但北京商报记者也注意到，为了自身利益，有商家正利用“多买多优惠”方式诱导消费者主动超额预付费，以绕过相关规定。

一位教育培训机构的学员就告诉北京商报记者，许多培训机构，预付上万元已经不是稀奇事。

“我目前所在的教培机构就存在多种课程套餐，有三个月的、半年的、一年的。”该学员表示，“时间跨度越长，优惠力度越大，总价也就远远超过了5000元，如果买时间比较短的套餐，优惠力度比价格高的小很多，很少有人会愿意选。”于是，“优惠”这一原本应当惠及消费者的因素，却成为了扰乱预付费模式运营生态的工具。

预付费模式的诞生，本是基于对商家与消费者的双向互利。“对于商家而言，可以提前收到资金、提高销售额、增加客户黏性等，利于商家的发展；对于消费者而言，则可以享受优惠、方便、快捷的消费体验。”一位不愿具名的专家告诉北京商报记者，但现在预付费却成为了消费者的一块“心病”。

“预付式消费具有预付性、连续性、长期性，对于促进消费具有重要作用，如果监管不到位，则很可能伤及大众的消费信心。”浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林告诉北京商报记者，无论是超额预付，还是退款问题，均说明对预付费消费的监管仍有较多亟待完善之处。

例如，2012年11月开始施行的《办法》，是我国唯一一部从国家层面针对预付卡管理规定的规定，这部已出台超过十年的《办法》存在的滞后性使其暂未涵盖所有行业，特别是新经济催生出的线上新业态，因此，导致一大批推行预付式消费的经营者游离于规制之外。

鉴于此，前述专家认为，未来还需继续加强监管、优化管理流程、提高透明度才可使预付费模式更加趋于理想，平台方、商家、消费者之间才能形成良性互动的合作关系，并走向理想中的预付费运营生态。

动态补齐拼图进行时

令人眼前一亮的是，目前北京正在为形成这一理想生态而努力。例如，前文提到的《条例》就是在新经济新业态下对监管预付费模式进一步细化，也是对国家层面相关规定

的有益补充。

例如，为了防范金融风险，《条例》中明确，北京市建立预付卡预收资金存管制度，北京市行业主管部门会同地方金融监管部门制定资金存管办法，存管银行按照各行业办法提供存管服务。其中，北京市朝阳区便推出了预付费资金监管平台“朝阳预存宝”。

据北京市市场监管局相关负责人介绍，北京市教委、市人社局局已分别出台学科类校外培训、专业技术类职业资格考试培训领域的资金存管办法，截至2022年8月底，已有23家存管银行与平台实现了对接，纳入存管的企业超过1100家，实时资金存管额高峰时超过70亿元。

此外，签订合同是对消费者、经营者合法权益的重要保障，也是解决纠纷、化解矛盾的主要依据。为此，北京市已出台了6份示范文本。通过大力推广应用合同示范文本，在美容美发、体育健身等预付卡主要行业，新的良好行业惯例正在形成。目前，稍有规模的健身房、美发店绝大多数已向消费者提供预付卡合同。据透露，更多合同示范文本正在陆续推出中。

“预付费商家很多是规模不大的小店，发预付费卡的目的就是提前筹集资金用于扩张店面等，将消费者的资金存在店里也能够增加客户的忠诚度。但交由银行监管后，消费者的忠诚度就可能降低，筹集资金进行扩店等目的也将受到约束。”武汉大学财税与法律研究中心客座研究员唐大杰也提出冷思考：预付卡预收资金存管制度可以从源头上规避潜在的风险，但在操作中还要注意平衡利弊。

“未来，数字人民币也可能是一个理想的解决办法。”盘和林还建议。

数字人民币是智能合约，每一笔支付都是清晰的，管理的成本也很低。目前，已有地区步入实践层面。2022年5月，深圳发布首个数字人民币教培机构预付式平台，这是全国首个预付资金数字人民币智能合约创新应用平台。去年11月，基于区块链和数字人民币的预付式消费监管和服务平台在海南发布。近日，山东省首个数字人民币预付消费监管服务平台——“智金卫士”也在青岛正式上线。

北京商报记者 方彬楠 冉黎黎