

# 陆续出现多处系统故障

有专家认为软件问题是质量问题



■屏幕黑屏。



■2月20日,云先生的车再次因无法启动被拖走。

维权

## 退换车要求遭拒 47名车主联名发律师函

根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》,退换车条件主要强调硬件故障,如发动机、变速器、动力电池、行驶驱动电机等。锐歌目前出现的故障基本都是因系统失灵引起,属于软件缺陷,并不符合三包政策的退换车条件,这也是部分车主提出退换车遭拒的原因。

2月23日,47名锐歌车主联名向上汽通用发律师函。发起人解先生向记者提供了其中29位车主的问题收集情况,投诉较多的问题包括系统升级失败导致蓄电池亏电、动力系统失常、车机系统崩溃、前碰撞预警故障、导航漂移、屏幕黑屏无法触碰等,以及上

汽通用一再推迟部分功能上线日期,涉及虚假宣传。

解先生表示,寻求法律保护是车主最后的无奈之举。每当车主向官方表明车辆出现故障,官方只会委托4S店和车主协商解决方案,而返厂检修的维修项目只写着“模块升级”,车主无法知晓故障原因。功能延迟上线之前,官方也从未和车主有过任何协商。“现在大家的核心诉求是上汽通用站出来给一个说法,把我们提出的问题都解决掉,该道歉道歉,该退车退车。”但解先生告诉记者,从律师函发出至今,上汽通用仍未有回应。

跟进

## 销售人员:锐歌的主要问题在软件方面

3月5日,记者走访位于广州市天河区马场路的凯迪拉克新能源汽车展厅。销售人员介绍,行车记录仪、360度高清全景影像功能、辅助驾驶等功能都是车辆标配,不需要车主额外去装,并坦言目前锐歌交付之后出现的问题主要在软件方面,比如屏幕可能会出现黑屏。记者提出对智能系统方面的担忧时,销售人员解释道,新出的电车肯定会有问题出现,但是电车采用互联网模式,可以通过系统升级去修复。

随后,记者和云先生一起来到广州安骅新能源汽车有限公司,这里是锐歌在广州唯一的提车点,同时承担已交付车辆的检修工作。关于系统升级失败导致蓄电池亏电,售后负责人徐先生表示系统升级是在车辆熄火之后,正常情况下系统

升级只需要15分钟,如果升级不成功或网络有问题,后台会一直尝试重新升级而产生耗电。

3月6日,记者拨通凯迪拉克官方热线反映车辆自动急刹问题,客服回应称紧急制动是根据雷达等相关采集的环境数据所作出的响应,该响应可能会存在一定的安全余量。客服表示,车辆每次启动都是默认开启该功能,如果车辆出现自动刹停,需要车主手动关闭。他还补充道,官方会不断收集大数据进行后续优化,平衡准确性和舒适性。

记者向客服提出退车请求,客服回复由于他查询不到车辆故障的详细数据,是否符合三包政策需要维修站检测后进行答复,该诉求已经记录反馈给相关部门处理。



■流媒体黑屏。

■检修结算单的维修项目为“模块升级”。

## 有法律界人士认为—— 若认定商家是隐瞒或者欺诈 消费者可要求商家退一罚三

点评

对于车辆系统故障是否属于质量问题,北京隆安(广州)律师事务所高级合伙人陈伟杰律师认为,商家交付的车辆必须符合合同约定,车辆无论硬件还是软件出现问题,都可以视为质量问题,商家有义务修复。

由于购车所承诺的多款功能一直延迟上线,有车主认为该行为构成了虚假宣传或者欺诈。陈律师建议消费者可以向市场监管部门投诉反映,由该部门介入调查。如果市监部门调查认定商家存在隐瞒或者欺诈行为,会出具相应的行政处罚书,对商家进行行政处罚。消费者也可以以消费者权益保护法的规定要求商家退一罚三赔偿。

陈律师表示,如果辅助系统出现经过维修也无法修复的严重安全故障,可以通过三包政策进行维权,但需要第三方鉴定机构进行鉴定。同时,汽车作为特殊商品,如果同一批次的车辆出现大面积的问题,可以按照汽车召回制度反映给质监部门,对产品或检验数据进行调查,如果符合召回制度,商家应当对汽车召回并修复,直到排除安全隐患再交付给消费者。

“从三包政策的相关定义来看,最主要针对的是汽车零部件,辅助系统的问题并没有列在相应三包政策里。”陈律师说,“智能汽车属于新兴产品,消费者购买智能汽车是在于体验系统的方便跟便利,一旦系统出现问题,旧三包政策无法衔接跟适用,维权可能会出现更多的困难。”随着智能汽车的销量不断上升,陈律师建议法律条文应该进行相应完善以满足现在的消费现状,为消费者提供法律支持。

## 华南理工大学汽车工程系主任赵克刚—— 解决不好质量问题 就是砸车企的饭碗

高级驾驶辅助系统(ADAS)是智能汽车的一大亮点。但近年来,辅助系统失灵导致事故的情况时有发生。如今,随着市场占有率的增加,关于智能汽车软件系统安全性和可靠性的讨论度居高不下。

智能汽车软件问题不属于质量问题?“肯定属于。”华南理工大学汽车工程系主任赵克刚指出,目前我国对于智能汽车软件标准有相关法规和行业标准规定,关于软件功能安全、预期功能安全相关的标准也已经在贯彻或起草之中。由于技术发展和政策制定有时间差,相关规定仍需继续努力跟上消费者的需求。

赵克刚表示,由于系统故障给用户造成的损失,车企应给与补偿。他同时补充道,目前汽车智能化装备还处于辅助驾驶阶段,用户也需要正确理解相关的法律责任的划分。“有部分责任是需要用户来承担的,这个现在可能被忽视了。”

赵克刚建议,目前应该加强对智能设备有关质量相关法律、标准的宣传教育,包括传统媒体和新媒体渠道;有必要在消费者保护组织中,成立相关的专业委员会,开展宣贯和调解;企业应该严把质量关,加大研发投入,技术要做到自主可控,“解决不好质量问题,就是砸自己的饭碗。”赵克刚说。

广东省汽车工程学会周玉山博士则认为,在线升级过程目前还缺乏成熟有效的监管流程和手段,在相关规范方面有待提升,车企也应当确保所有软件都通过充分测试之后再行升级。“现在是一个变革的年代,各种新技术出现,年轻一代的消费者走上舞台中央,这都代表求新求变是必然的需求。”周玉山说,“车企在这个过程中必须对自身的特点和技术的趋势有清醒的认知,在这个前提下寻找未来应该走的方向。”