

新快观察

说好的灵活降级变无限期蹲守
蔚来电池租用陷“一额难求”困局

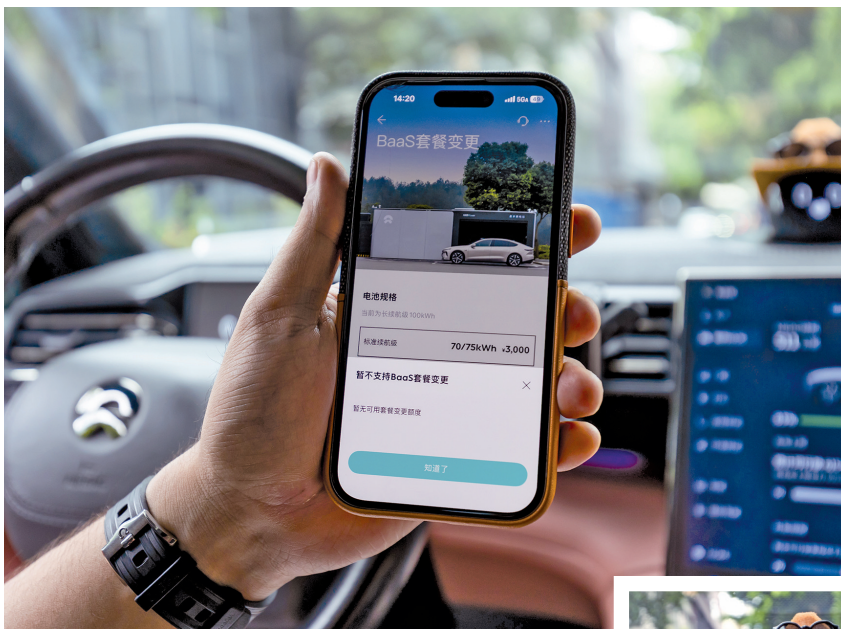
车主蹲守两月上千次刷新仍无额度,律师称此举侵权应赔偿损失



■蔚来客服回应车主套餐变更请求。

“当初买车就是冲着BaaS电池可灵活降级来的,现在每个月多花几百元租金,想降降不了,这笔钱花得太憋屈。”近日,多位蔚来及乐道品牌车主向新快报反映,BaaS(电池租用服务)套餐降级遭遇重重阻碍:二手车主反复刷新数月始终“暂无可用额度”,新车主购车时承诺的1元降级权益也难以兑现。

从“可充可换可升级可降级”的灵活服务卖点,到降级需抢名额、规则不透明的现实困境,蔚来独有的BaaS电池租用模式,正陷入一场由供需失衡与信息不对称引发的用户信任危机。

■采访:新快报记者 刘佳淇
■摄影:新快报记者 观显锋

◀车主展示的手机App显示:“暂不支持BaaS套餐变更”。

▼对于不少日常通勤里程不高的车主来说,高额电池显得浪费。

二手车主租赁电池欲降级 上千次刷新都“暂无额度”

今年5月14日,佛山的陈先生购入一辆二手蔚来EC6,车辆采用BaaS电池租用方案,搭载100度(kW·h)电池包。在决定购车前,陈先生特意就电池降级问题做了双重核实——不仅向二手车商确认车辆支持电池套餐变更,还通过蔚来官方渠道核实,得到的答复均为:该车辆可正常从100度电池降级至75度电池套餐。

“我日常通勤里程不长,家附近也有充电桩,100度电池完全用不上,每个月多交几百元租金很不划算。”正是基于“可升可降”的明确承诺,陈先生才敲定了这辆二手车。他算了一笔账:100度电池每月租金1128元,75度电池每月租金728元,降级后每月可节省400元,一年下来能省下4800元,用车三五年就能

省下上万元。即便降级需要支付3000元手续费,长期使用下来依然划算。

可让他没想到的是,车辆到手第三天,第一次在蔚来App上申请降级时,页面就弹出了“暂无可用套餐变更额度”的提示。

陈先生随即联系蔚来客服咨询,得到的解决方案是“耐心等待,建议在整点时段刷新尝试”。抱着试一试的心态,陈先生开启了长达两个多月的“蹲点抢额度”之路。

“白天上班有空就点,晚上睡前刷,甚至半夜醒了也会打开App看一眼。前前后后刷新了上千次,每一次都是同样的结果——没有额度。”他说。

两个多月的时间里,陈先生多次致电客服,联系门店顾问,得到的回复始终

如出一辙:人工无法干预额度发放,只能靠用户自行在App刷新等待,没有明确的放号时间,也没有排队机制,更无法承诺多久能成功办理。

“当初宣传BaaS的时候,主打就是灵活升降级,怎么现在降级变成了一额难求?”陈先生感到不解。在他看来,如果电池降级存在名额限制,属于重大服务协议时明确告知,而不是等用户付了钱、提了车,才发现核心权益无法兑现。

截至发稿时,陈先生的电池降级申请依然没有进展,每月1128元的租金仍在正常扣除。“哪怕给我一个明确的排队序号,或者告诉我什么时候能放额度,我也能等。现在就是无限期地刷,像抽奖一样,完全看不到头”。



律师说法

涉嫌侵犯消费者
多项合法权益

对此,广东正平天成律师事务所高级合伙人项国靖律师表示,商家销售宣传时提供不同级别的电池容量供消费者选择,也在App设置有降级入口,但却以“无降级名额”长期拒绝消费者对租赁电池的容量变更,且未在合同或App、官网等方便消费者查找的位置公示完整规则,涉嫌违反《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关实施条例,滥用经营者的强势地位,侵犯消费者的知情权、自主选择权与获得公平交易的权利。

项国靖进一步指出,即便是未写进合同的商业宣传承诺,出于对消费者信赖利益的保护,也对商家具有约束力。消费者因申请电池降级得不到及时响应所产生的租金差额损失,商家应依法承担相应赔偿责任。

新车主手握1元降级权益 申领阶段却遇额度阻碍

上海的乐道L90车主张先生也遭遇了BaaS电池降级难的问题,张先生今年5月26日提车乐道L90,选择每月85度电池BaaS租用方案。据张先生介绍,购车阶段,门店销售人员多次明确承诺,提车后1个月内可花费1元办理电池降级业务,切换为60度电池套餐,月租可从899元降至599元,十分适配城市通勤、有家充条件的用户。

基于门店的权益承诺,张先生顺利

完成购车配置,且成功领取到官方发放的1元降级权益券,计划在有效期内完成套餐降级。但今年6月26日,张先生按期准备办理1元电池降级业务时,却发现乐道App内无对应办理名额,既定权益无法正常使用。

为解决问题,张先生随即开启多渠道维权,先后向上海12345市民热线、乐道官方客服等多方平台反馈诉求、投诉问题。幸运的是,经过为期一周的持续

沟通与对接,官方最终释放了电池降级名额,张先生顺利完成套餐降级操作,兑现了购车时的1元降级权益。

对此记者致电蔚来官方客服,客服表示“名额刷新说实话有点看运气的成分,确实不太好刷”。也有用户反馈同条件下他人刷到名额、自己却无法刷出的情况;针对能否扩充电池总量的提问,客服表示目前电池总数基本固定,暂未收到相关调整通知。

同类投诉扎堆出现 供需失衡致“一额难求”

新快报记者在黑猫投诉平台以“蔚来BaaS”为关键词检索发现,相关投诉19条,涉及ES6、EC6、乐道L80、乐道L90等多款车型,投诉核心高度一致:App长期显示无降级额度、官方承诺的降级权益无法兑现。

关于额度发放规则,蔚来App内BaaS电池租用套餐变更服务v2.0规则中明确说明:电池资产公司在保证BaaS资产规模及出租率的前提下,如有1个用户选择升级为长续航电池,届时会释放1个变更为标准续航电池的额度。如下单时提示“暂无BaaS套餐变更额度”,建议耐心等待并留意后续名额充足时再下单。

简单来说,降级额度与升级需求严

格挂钩,想降级的用户多、想升级的用户少,降级额度自然就成了稀缺资源。

业内人士分析,随着新能源汽车消费趋于理性,越来越多用户意识到“大电池日常用不上”,降级需求持续增长;而升级需求始终处于低位,尤其是标准续航升级长续航需支付手续费且月租上涨,对普通用户吸引力有限。一增一减之间,降级额度的供需缺口持续扩大,最终演变成“一额难求”的局面。早期BaaS推广阶段,为了吸引用户选择大电池方案,品牌方多强调升级便利、降级灵活,却极少提及额度限制与供需挂钩的规则,这也为当下的矛盾埋下了伏笔。

但在车主们看来,电池资产的供需

平衡是企业运营层面需要解决的问题,不应将成本和不便转嫁给消费者。“BaaS模式的核心卖点就是灵活,如果降级要靠抢、要无限期等,那‘灵活’二字从何谈起?”不少车主表示,品牌方在宣传时刻意弱化名额限制,只强调“可升级可降级”的灵活性,本身就存在信息不对称,侵犯了用户的知情权。

■近日,多位蔚来及乐道品牌车主向本报反映,BaaS(电池租用服务)套餐降级遭遇阻碍。

