

20多万元买辆车,“方向盘加热”还得另花钱

智能汽车有关功能付费解锁调查



(CFP)

硬件软件使用收费

今年4月,北京车主李女士在用车时发现,车辆中控屏显示“循迹倒车”“遥控泊车”两项功能需付费解锁,“永久开通价1998元,APP内甚至还标注了不同时段的优惠价”。让她不满的是,购车时销售从未提及这两项功能需额外付费。当她咨询4S店工作人员如何使用时,对方竟表示“厂家没做过相关培训,我也不知道,建议先不购买”。

记者调查发现,有车企在生产阶段便将座椅加热、四驱系统、驾驶辅助传感器等硬件装配到车辆上,但消费者购车后若想使用这些功能,需额外支付费用解锁——这种“先预埋再收费”的模式,让不少车主陷入买了硬件却没有使用权限的困境。例如,某品牌车四驱功能每月收费350元。

“不论你是否为这些硬件付费,这个预留接口的额外成本都加在你的购买成本里了,都要车主承担。”一汽车行业从业者告诉记者,以座位加热功能为例,消费者必须花钱才能解锁这项功能,但其制造成本其实已经包含在购买价格里。“你付费使用,厂商多赚一笔;你不买,厂商也不亏。”

除硬件付费为一些车主所诟病外,软件付费也让一些车主叫苦不迭。

此前,某品牌智能汽车遭到许多车主吐槽:流量权益承诺不兑现,起因是车企对“基础流量”范围的单方面变更。

所谓“基础流量”,指的是维持车辆最基本联网功能的一部分数据,比如远程用手机APP开关车门、查看车辆位置和状态等。

北京车主张女士告诉记者,购车时销售明确承诺“基础流量终身免费,娱乐流量3年免费”,且基础流量涵盖语音助手唤醒与控制、在线导航服务、SOS紧急救援等功能。“这些都是比较核心的功能,这个承诺是我买该品牌车的关键因素,毕竟智能车离了流量就像‘没了眼睛’。”

但前不久,张女士发现基础流量范围被大幅缩减:原本包含的语音助手、OTA升级、在线导航等功能,都被车企划归为“娱乐流量”,需在3年免费期后自行续费,SOS紧急救援功能也被排除在基础流量外,仅剩远程控制APP功能属于“终身免费”范畴。张女士无奈道:“难道出了事故,还得想办法让车辆连上手机热点,才能使用紧急救援吗?”

“每天打开车机系统,都能看到‘服务即将到期’的弹窗,关闭后没过几分钟又弹出来,简直是‘骚扰式提醒’。”来自天津的某品牌车主郑先生吐槽道。他在2023年购买某品牌车时,被强制购买“智能车联服务”,前不久服务到期后,车机系统开始频繁推送续费提醒,“不仅弹窗,导航时还会语音播报‘服务即将中断,请尽快续费’,严重影响驾驶安全”。

“花20多万元买的新车,方向盘加热功能居然要单独花钱开通!”前不久,天津市民陈先生购入一辆某品牌智能汽车。几天前,陈先生心血来潮想试试“方向盘加热”功能,却发现处于“锁定状态”,需在车机系统内额外支付费用才能启用。

“作为车主花那么多钱买车,使用车辆功能还要额外付费,这合理吗?”陈先生质疑,“买车时花的钱,难道不该包含所有车辆功能的使用权吗?”

这一情况并非个例。随着汽车产业向智能化、网联化转型,“硬件预埋+软件订阅”的商业模式被越来越多车企采用。记者在调查中发现,一些消费者花费十几万元乃至数十万元购入一辆智能汽车后,虽然拥有了车辆的所有权,却并不意味着拥有了车辆所有功能的使用权——四驱系统、方向盘加热等硬件功能需额外付费才能启用;导航、语音助手等软件服务不续费就会被限制使用;还有些重要的系统功能被归于“娱乐流量”,需要付费解锁……

规则不完善存隐患

北京市民刘先生是某品牌智能汽车车主,近期,他手机里的智驾APP经常弹出“隐私政策更新”提示,更新内容中包含“向您提供产品推广活动邀约等消息推送”的条款——这意味着车企可能利用车主隐私数据进行广告推广。刘先生选择“不同意”,但APP随即闪退,再也无法登录使用,导致他无法使用远程解锁、启动等功能。

“不同意隐私政策,就用不了APP;用不了APP,就没法远程控制车辆。我买的是车,车企凭什么‘断供’我的使用

权?”刘先生愤怒地说。

对于车辆“所有权与使用权分离”的现象,受访车主的态度高度一致:反对购车后额外支付硬件软件使用费。

采访中,记者注意到,车主的不满主要集中在三个方面:一是承诺变卦,如从“基础流量终身免费”缩减为“仅远程控制免费”;二是所有权被架空,硬件虽归自己所有,却需付费解锁,软件服务到期就被限制功能;三是安全受威胁,如SOS功能与流量绑定、续费提醒影响驾驶安全等。

车企对此态度如何

记者以车主身份咨询相关车企,一车企回应称“软件研发成本高”,认为付费订阅是合理模式。另有车企认为,根据不同阶段车型市场定位、价格及配置差异,权益方案存在区别,消费者不满可能是因为“信息传递表述不一致”。

北京交通大学北京综合交通发展研究院教授郑翔说,车企“硬件预埋+软件订阅”模式本质是将“一次性产权交易”部分转为“长期服务租赁”,但对消费者权益保护存在以下不完善之处:信息不透明,一些车企未充分披露服务成本、收费依据、取消方式等;选择权受限,通过高频提醒、技术限制(如限制远程锁定等

功能)迫使用户付费;售后保障缺失,服务故障维修、功能有效期等无明确标准;公平性存疑,“硬件预埋”让用户承担不必要的硬件成本,订阅制长期支出可能远超一次性买断,且费用可能逐年上涨。

郑翔说,若车企存在故意隐瞒或虚假宣传,导致消费者误判并付费,属于“消费欺诈”。如果不买服务导致基础功能(如车辆远程控制等)受限,也违反相关法律规定。消费者权益保护法明确,消费者享有公平交易权,车辆作为商品应具备基本使用价值,限制基础功能违背“质量保障、价格合理”的公平交易条件。

制定规范明确边界

那么,如何规范智能汽车功能付费模式,保护消费者合法权益?

受访专家指出,目前行业内整体处于标准初步探索但尚未统一状态,定价方面主要由市场供需、成本结构和企业决策决定,建议制定全国统一、强制性的行业规范。

郑翔认为,交通管理部门与行业协会应尽快完善技术标准与行业自律规范,明确基础功能与其他功能的定义边界;市场监管部门则应加强执法与信用监管,定期检查车企收费行为,查处违规行为;车企应建立内部合规机制,保障信息透明,不侵犯消费者知情权与公平交易权。

北京星权律师事务所副主任甄景善认为,规范需覆盖生产、销售、监管全链条。车企应提供多样化价位与相应产

品,杜绝捆绑销售、强制销售;销售时,在显著位置明确提示额外收费项目,避免消费者误解;销售人员应主动告知、解释额外收费服务及权利限制,禁止隐瞒或夸大信息。主管部门与行业组织明确基础功能与额外服务的边界,禁止对涉及安全的功能、基础功能额外收费,规范告知义务操作;多部门联合监督各环节,查处违规行为。

他进一步提到,明确基础功能与额外服务的划分,规定禁止额外收费的功能范围,规范提醒方式与告知义务。同时,落实监管执行,规范出台后,加强全环节监督,对超出范围、违反规定的行为依法查处,重点聚焦收费模式公平性、是否存在误导性陈述,严肃查处虚假宣传、价格欺诈。(《法治日报》韩丹东)