

# “永久免费”功能被停用需“付费升级” 顾客投诉知名品牌电动车“言而无信”



**紫牛头条**  
在这里遇见不同

最佳深度媒体 | 未经授权,不得转载摘编



河北的宁先生最近遇到了一件烦心事,他于2021年花4199元购买了一辆某知名品牌A80型号的智能电动车,该车的销售页面显示其有“远程开关锁、车辆定位、行程记录等智能功能”,且终身免费使用。然而,去年底,宁先生发现车子的一系列智能功能均被停用了,品牌方表示系统升级,消费者需支付149元更换4G模块后,智能功能才能恢复。这让宁先生感到很不愉快,“明明购买时已承诺好,怎么忽然变卦了?”紫牛新闻记者调查了解到,此事并非个例,百余名消费者都遇到了“升级收费”的问题,宁先生投诉至上海市12345。3月9日,相关部门表示已决定立案。

扬子晚报/紫牛新闻记者 张冰晶 鲁珺



产品宣传页写有“永久免费”

约定智能功能需额外付费升级,现将技术升级成本转嫁给消费者,明显违反合同约定及公平交易原则

处理单位 上海市市辖区闵行区市场监督管理局

## 立案情况

具体处理单位 上海市闵行区/莘庄所

告知时间 2026-03-09

告知内容 经审查,符合立案条件,决定立案。

相关部门决定立案

## 顾客投诉智能电动车终身会员失效

宁先生向记者展示了他购买的该款智能电动车,如今的它只剩下了蓝牙功能。宁先生介绍,这辆车购买于2021年,是在当地的专卖店购买的,“当时的店员着重介绍了它的智能远程开关锁、车辆定位、行程记录的功能,且是永久免费的。我后来去APP的宣传页专门核实了一下,也看到了购买此车就拥有了黄金会员,可终身免费的宣传语,还截图了。”宁先生表示,这辆电动车4000多元,不算便宜,就是冲着这些功能购买的。

“之前一直用得好好的,去年底开始,我发现这些会员功能都不能用了。”宁先生说,自己询问客服后,品牌方给出的解释是系统升级,需要花费149元的费用升级4G设备。“我去网上搜了一下,才发现遇到像我这样情况的消费者很多,车子的智能功能忽然不能用了,只能勉强使用蓝牙开关锁,但不能远程控制,要走到很近距离的情况下才能解锁,也无法看到里程了,目前只能看到最后一次留下的电量显示。”宁先生说,此后他发现APP上“永久免费”的宣传语也不见了!

为了维权,宁先生先后加入了两个不同平台的维权群,群里

共有500多人,“大家在群里反映相似的问题,我们现在的诉求就是希望可以不要升级的费用,恢复原来的功能。”

宁先生很无奈地表示,发现问题后,他还去了线下专卖店维权,却发现专卖店已经闭店了,“我只能通过消费保平台投诉此事,还打了上海市12345反映问题。3月9日,上海市闵行区市场监督管理局回复称,经审查,符合立案条件,决定立案。”

## 前年才换过2G通用天线盒

湖北武汉的姚先生介绍,他于2022年在当地一家线下门店,花费1000多元购入了一辆电动车。2024年7月,该车出现定位不准的问题,他前往门店花费249元更换了通用天线盒,“当时更换的还是2G的天线盒,我也根本不知道2G网络会退网的事情。”

2025年11月,姚先生再次发现车辆出现异常,定位、远程开关锁、电量显示等多项黄金会员功能均无法使用。由于这辆车没有机械钥匙锁,现在只能走到车旁通过蓝牙近距离解锁,电量和定位信息也不再更新,一直停留在去年,给他的日常使用带来不少麻烦。

功能失效后,姚先生上网查

询才发现,遇到类似问题的车主还有不少,“上网搜了才看到,平台之前发过一个公告,但没有通过其他渠道通知我。”

记者搜索发现,2025年12月4日,该品牌方曾发布《致受2G退网影响的电动自行车车主》的公告。其中提到,因国家2G网络全面退网,部分使用EB11、EB20智能芯的车辆可能出现无法开关锁的情况,对此提供两种解决方案。一是继续使用方案,用户需打开手机蓝牙,靠近车辆,在APP用车页面直接操作开关锁。如需继续使用远程控车等智能功能,需花费149元申请升级4G设备。二是选择申请退费,品牌方会为受影响的用户退还黄金会员未使用部分的费用,计算截止日期为2025年12月1日,但永久会员不包含在内。

## 消费者诉求:回收过时2G天线盒,免费换新设备

记者了解到,国家工信部在2020年4月,就发布了引导新增物联网设备不再使用2G/3G的通知,但该品牌的智能电动车发布于2021年4月,开售于2021年5月初,用的却依旧是已有些过时的2G网络。

姚先生表示,这辆车平时由

家人共用,远程开关锁功能曾带来很大便利。“有时候是我岳母在用,有时候是我媳妇在用。以前我媳妇接送完小孩忘记关锁,我岳母要用车,我们在家就能远程锁车。现在必须走到车旁连上蓝牙锁好车,下一个人才能使用,特别麻烦。当初买车就是看中远程操控功能,如果没有这些功能,我就不会选择它了。”

今年1月,姚先生通过消费保平台投诉此事后,客服与他取得联系,并给出了解决方案:平台补贴100元,消费者再另外支付150元,更换为一个目前可用的4G设备。不过,姚先生并不认可这一方案。他认为,品牌方应该早就知晓2G网络退网的消息,却仍在2024年为他更换2G天线盒,且后续还要继续收费,这一点让他难以理解。

“从消费者的角度来讲,他们明明知道这个配件很快就要停用,我自费维修,至少应该给我换一个不会马上失效的设备。我希望品牌方把我花费249元更换的2G天线盒回收,再免费给我换一个能用的设备,恢复车辆原本的智能功能。”姚先生说。

得知此事后,紫牛新闻记者拨打了该品牌客服电话,但没有关于电动车的投诉入口,也无法联系到人工客服。

## 律师解读>>> 品牌方单方关停核心功能是否构成根本违约?

浙江铁券律师事务所高级合伙人张永辉认为,该品牌电动车单方关停核心智能功能,已构成根本违约,且无权将升级成本转嫁给消费者。首先,远程开关锁、定位等智能功能是事涉车辆的核心卖点,“永久免费”的承诺构成买卖合同的重要内容,消费者支付4199元亦包含该部分权益。其次,2G退网不属于不可抗力:工信部2020年已发布退网通知,该品牌2021年销售搭载2G模块的车辆,属可预见的技术迭代风险,其未提前告知消费者,侵害知情权与公平交易权。

张律师表示,依据《民法典》第563条、第610条,违约行为致使合同目的不能实现的,构成根本违约。事涉车辆智能功能失效,沦为普通电动车,消费者订立合同的核心目的落空。品牌方要求消费者自费149元升级4G模块,系单方变更合同,无法律与合同依据。消费者有权主张继续履行(免费升级)、解除合同并退款,或要求赔偿损失;市场监管部门已立案,进一步佐证其行为的违法性。

# 妻子直播间打赏50多万元,丈夫诉请返还被法院驳回



3月9日,记者从广西省高级人民法院获悉,近日,钦州市钦北区人民法院审结了一起因妻子在直播间大额打赏引发的确认合同无效纠纷案件。丈夫将主播及直播平台告上法庭,要求返还全部打赏款项,法院最终驳回了其诉讼请求。

原告小张与妻子小芳结婚多年。自2022年5月起,妻子小芳在某短视频平台上,对一位名叫小海的才艺主播产生了浓

厚兴趣,不仅长期观看其直播,还成为了其直播间的“铁粉”。在一年多的时间里,小芳通过平台充值,向主播小海使用的两个账号累计打赏“金币”(平台虚拟礼物货币)高达535万余个,按照平台10比1的兑换比例,折合人民币53.5万余元。此外,小芳还通过平台内转账、为其购买外卖、衣物等方式,向小海支付了4600余元。

小张得知上述情况后,认为妻子小芳的打赏行为未经其同意,侵害了夫妻共同财产权益。他主张,主播小海通过发送暧昧信息、发送私密照片等方式,与

小芳确立不正当关系,诱导小芳大额打赏,违反相关行业规范;平台作为运营方,未尽到监管义务,允许小海使用他人实名账号直播,为诱导打赏提供便利,应与小海共同返还打赏及转账款项。为此,小张将小海及该直播平台运营方某科技公司诉至钦北区法院,请求法院确认小芳的打赏及赠与行为无效,判令两被告返还全部款项。

钦北区法院经审理认为,网络直播具有开放性、即时性和互动性特点,主播通过提供表演服务吸引用户,用户可自主选择是否打赏。小芳作为完全民事行

为能力人,自愿注册平台账号、签订服务协议,充值虚拟货币并打赏主播,其打赏行为并非单纯赠与,而是基于平台提供的增值服务和主播的表演,属于网络服务合同下的消费行为。

关于小张主张小海诱导打赏、双方存在不正当关系的意见,法院指出,小张未能提供聊天记录、照片等充分有效的证据予以佐证。关于小芳向小海的转账,因无法明确款项用途,且无证据证明系小海要求,小张诉请返还该部分款项亦无事实和法律依据。

综上,法院作出一审判决:

认定小芳的打赏及转账行为属于有效的网络服务消费行为,驳回了原告小张全部诉讼请求。宣判后,双方当事人均未在法定期限内提起上诉,目前已发生法律效力。

法官表示,本案中,小芳的打赏虽累计金额较大,但呈现小额、多次、长期的特征,符合日常文化娱乐消费习惯,未超出家事代理权范畴。同时,直播平台作为善意第三方,客观上无法知晓用户的婚姻状况,已按约定提供服务并履行提示义务,无需承担返还责任。

扬子晚报/紫牛新闻记者 徐韶达