



齐鲁晚报·齐鲁壹点记者

服务停止费用照收

网友孙先生告诉记者,他于2016年购买了一款小牛M1动力版电动车,在使用完赠送的一年会员服务后,他又花99元购买了3年的会员智能服务,从2017年8月31日-2021年8月30日到期。但是,后来他偶然发现,车辆从2020年7月25日后就突然无法定位了。

“无法定位之后,系统没有任何提示和提醒,我当时根本不知道咋回事。”一头雾水的孙先生就去附近的小牛专卖店咨询,专卖店建议他更换SIM卡以及中控,而更换中控的价格并不便宜。于是,孙先生又打电话向小牛客服咨询才知道,原来是小牛电动车使用的是2G SIM卡,去年北京地区停止了2G服务,所以小牛电动车就收不到车辆的定位了。

孙先生认为,国家停用2G信号服务是不可抗力,而小牛公司前期为了节省成本使用了2G SIM卡,导致用户无法使用已经购买的会员服务。“更可气的是,小牛无法提供定位服务后,竟然不给予提醒,不管是App内提醒还是短信提醒,都没有。”

而且,消费者如果在不知情的情况下,继续续费购买智能服务,依然可以正常购买,“不能提供服务,钱还一分不少收,真是让人难以理解。”孙先生说道。

想换SIM卡先交68元

孙先生越想越气愤,于是去向客服维权,客服最终给他了一个解决方案:对于之前购买的3年智能服务,其间有一段时间不能用,可以补足这部分时间。因为

2G信号停用无法定位 小牛电动为何仍收费

数十万用户受影响,客服称损失不予补偿

明明交费购买了小牛电动车三年的智能服务,但用了一年多发现App无法提供车辆定位,而系统也没有告知用户。北京网友孙先生在黑猫投诉反映后,小牛客服的态度也比较“牛”,认为造成该问题的原因不是车辆质量问题,所以得用户自己花钱,无法给予补偿。



小牛电动车因为2G基站停用导致几十万用户服务受影响。

孙先生积极维权,客服同意孙先生可以自己花68元去更换3G SIM卡,然后再补偿给他一年的智能服务,因为一年的智能服务刚好是68元。

虽然很不情愿这个解决方案,但是孙先生面对商家的强势,也只能表示出无奈:“对我来说,这个方

案并不是很好,因为一年的智能服务费是68元,三年才99元,对大部分用户来说,这个性价比可想而知。如果68元能够按照现金券的形式返给我,那我也可以再添点钱买3年的智能服务。”

孙先生说:“我们消费者真的没那么多时间,在这几十块钱上天

天跟商家去维权,所以有时候明知是吃亏,也只能认栽。”

记者还发现,在小牛App上还有这样一行提示,对于智能服务到期的用户,需要在90天内续费,否则车辆内置数据卡可能失效,届时将失去续费权利。也就是说,小牛的续费问题看似是建

立在用户自愿基础上,但其实是有强制意味的。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者采访了解到,在各大投诉平台上,有关小牛此类投诉非常多。以黑猫投诉为例,关于小牛的投诉有2259条,其中用户反映在服务期内无法定位的问题占了七八成。对于用户的投诉,客服又是怎么说的呢?对此,记者拨通了小牛的客服电话。

一名客服人员表示,目前小牛对于此类客户遇到的问题解决方案是如果用户的中控没问题,可以到小牛线下店添加外界3G SIM卡插头,店里只收取用户工时费68元。对于其他补偿,客服态度坚决地表示,这种情况不是产品质量造成的,所以没法给用户补偿。

几十万用户受影响

据了解,截至2018年6月30日,小牛累计售出了43万台电动车。而有关此次大面积消费者投诉问题涉及的车辆,也基本上以2018年之前购买的用户居多。

也就是说,此次因为2G基站停用问题,有数十万的用户受到不同程度的影响。

青岛市消费者权益保护委员会专家委员、山东华鲁律师事务所律师隋思玉认为:国家停止提供2G信号服务,导致无法定位,这个不能归错于消费者,也不能归错于供应商,双方共同承担后续的设备改造和工时费为宜。

但是在二级服务停止之后,供应商继续收取费用却不能提供定位服务,这个显然不当,涉嫌欺诈,应当按照消费者权益保护法有关欺诈的条款进行处理。对于商家而言,诚信为本始终应作为一个经商的原则信守,不管出现什么问题,应多站在消费者的角度考虑。建议双方能够理性对待,通过协商和气解决。



马来西亚·发林控股
FARLIM HOLDING SDN. BHD



东盟国际
| 生态城 |

(齐)房预售证第2019051号

智见·一带一路发展机遇

济齐温泉国际新城 低密生态人居社区

ASEAN INTRNATIONALECO--CITY

>>> 单价6090元/㎡起 奢享温泉主题酒店配套 <<<<

建面约93~260㎡低密花园洋房、高层、叠墅静待臻选



0534-8057 999

开发商: 山东发林旅游开发有限公司 | 营销中心地址: 齐河黄河大桥旁孔雀王蓝海御华温泉酒店会展中心内

本广告所有文字、图片、数据仅供参考,不构成任何承诺或保证,一切以政府相关部门批文为准,开发商保留最终解释权。