

□ 记者 章炜

“满电续航从600多公里降到402公里，我这才发现爱车的电池被偷偷换成了‘小容量’版本，这两款电池有3万多元的差价。”近日，上海车主史先生向《上海法治报》反映，他的蔚来EC7在官方服务中心维修期间，核心部件的动力电池被更换为低规格型号，而这一情况他竟毫不知情。这起涉及高额差价的核心部件“被换”纠纷究竟是怎么回事？记者展开调查。

大电池被“偷梁换柱”成低规格？

史先生是蔚来 EC7 汽车车主，原厂配置 100kWh 动力电池组。2025 年 10 月 5 日，他在国庆出游途中，在江西萍乡服务区出现换电失败故障，随后被拖至南昌蔚来服务中心检修。

“当时售后人员告知，车辆故障问题出在控制器上，维修单上也写着‘更换车辆控制器’，没有任何关于电池需要更换的说明。”史先生回忆道，10 月 9 日，他接到南昌蔚来服务中心的取车通知，便前往门店将车辆开回上海，整个取车、验车过程中，工作人员从未提及电池更换事宜，他也未发现任何异常。

一周之后，史先生在日常使用中发发现，车子的满电里程不对劲，“原来显示的是 600 多公里，当时只显示了 402 公里。当时我第一反应是电池出了问题，赶紧打电话给蔚来官方客服确认，结果得到答复，车子的电池被换成了 75kWh 规格的低容量版本。”

根据史先生发来的录音证据，10 月中旬，蔚来相关工作人员曾解释称，当时 100kWh 电池缺货，为了尽快帮他解决问题，技术人员就这样更换上去了。这一解释让史先生非常气愤。“就算是应急，为啥不主动告诉我？两个不同级别电池有 3 万多元的差价！这不是小事情。”

在蔚来官方 APP 上电池升级价格显示，从 70（或 75）kWh 升级为 100kWh 电池，永久升级价格为 3.8 万元。史先生认为，蔚来在他不知情且未授权的情况下，将核心部件更换为价值更低的次级部件，已构成欺诈行为。他要求免费为车辆换回原厂 100kWh 动力电池，并按官方公布的

投诉实录

爱车官方售后维修100度变“小电池”车主称“毫不知情”

车主：有3.8万元差价
蔚来：工作流程疏忽

3.8 万元电池升级差价，支付三倍惩罚性赔偿金。

蔚来：是工作疏忽，否认存在欺诈

针对史先生的投诉，10 月底，负责换电的武汉蔚来能源服务有限公司出具回函表示，对于史先生在电池更换过程中出现的型号误差，公司高度重视并深表歉意。公司一直积极推进将错误更换的电池更换回原型号 100KWh 电池，以及就史先生遭受的损失提供合理补偿的方案。“该事件完全是工作人员在工作流程中的疏忽所致，并无任何故意或者欺诈行为。”

为进一步了解事件细节，记者联系到负责协调此事的武汉蔚来能源的工作人员赖先生。赖先生表示，史先生的车辆在江西萍乡换电站发生故障，原来的电池换不上去了。随后，工作人员将车辆和电池分别拖运至南昌服务门店进行维修。“当时已是凌

晨一两点，修车急需电池，维修技术人员便联系工程车上的电池进行应急更换，不小心将错误的低规格电池装到了车上。车子修好后，便直接通知了用户来取。”赖先生解释，蔚来多款车型电池存在通用性，工作人员急于解决问题未加核实，且车辆与电池经过跨区域转运，涉及维修、换电多个部门，各环节衔接出现疏忽。事情发生后，公司也在积极推动为车主更换电池，并与车主协商相关补偿。“确实是工作疏忽，绝对不是故意的。”

经过多日协商，11 月初，史先生在上海蔚来服务中心顺利换回原厂 100kWh 动力电池。针对此次电池误换带来的困扰与损失，蔚来同时进行了相应补偿。换电当日，相关工作人员再次对事件过程中的服务疏漏表达了歉意。史先生对该处理结果表示认可，他同时希望车企改善服务，有针对性地优化管理流程，加强人员专业培训，提升售后服务的规范性与透明度，让消费者的合法权益得到更充分的保障。

消息树

今年年初高调亮相的宠物食品新零售品牌“派特鲜生”近日出现“闭店潮”。记者在“大众点评”App 检索发现，其 19 家门店中，有七家标注“暂停营业”或“歇业关闭”。其中，开业较晚的中山公园龙之梦店等门店于今年 4 月 5 日开业，距今也不过两百多天。

仍在营业的多家门店也以“全场五折”进行清仓甩卖。折扣结束后门店是否继续营业？各店口径并不一致——有门店称将闭店装修后重启，也有门店表示将撤出线下、转向线上销售。

“我买了十几袋猫咪吃的鲜食和零食，总共也就六十多块钱。”有消费者近日惊讶地发现，自己常购的宠物用品店“派特鲜生”推出了大力度折扣。在直呼划算的同时他也不免担心，最近折扣这么大，这家店不会是要撑不住了吧？

“此前去过他们的线下店，价格实惠，品质也还不错，所以后来常在网上下单，一般买猫咪零食和猫砂，整体体验挺好。”上述消费者表示，“不过我发现，最近很多爆款已经下架了。”

今年 2 月，“派特鲜生”在上海开出首店，其“自选新鲜食材、现场制作加工”的“宠物麻辣烫”模式一度备受关注。有媒体报道，该品牌计划在 2025 年于上海开设 100 家直营门店，覆盖主城区。然而截至 11 月中旬，不少市民在社交平台反映，“派特鲜生”的门店数量与计划相去甚远，且多家门店已经停止营业。被称为“宠物盒马”的“派特鲜生”有一批忠实用户。但其主打的“现制宠物鲜食”因“品类较少”“使用冷冻肉”等问题，受到部分消费者质疑。

据媒体报道，今年 5 月 7 日，派特鲜生 Pet Fresh 宣布，完成 2500 万美元（约合 1.8 亿元人民币）天使轮融资，创下近年来宠物行业天使轮融资新高。派特鲜生方面透露，该笔资金将主要用于大数据定制产品创新、建设高效供应链体系和门店精细化运营及拓展等方面。

（综合新闻晨报等）

宠物食品品牌『派特鲜生』现『闭店潮』？
主打『现制宠物鲜食』概念 因『使用冷冻肉』等曾被质疑

律师说法

上海市通浩律师事务所高级合伙人陆建律师认为，评判一个服务行为是否构成消费欺诈，一般会从主观故意、客观欺诈行为、因果关系和损害结果四个构成要件来分析。100kWh 与 75kWh 的电池存在明显的容量差异和价值差异，作为专业维修单位，蔚来售后应该知晓。在明示的维修项目之外，隐瞒真实情况，未告知且未获同意，就擅自调换电池，导致车辆续航动力减弱，车辆价值贬损，符合欺诈构成的四要件。陆建律师强调，若要排除恶意欺诈的认定，需举证“应急更换”的必要性、已履行及时

告知义务或事后积极补救等，但目前其给出的解释难以成立。

根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》规定，保修期内修理者用于修理的零部件应当是生产者提供或者认可的合格零部件，且质量不得低于原车配置。《消费者权益保护法》第八条也规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。经营者应当主动告知商品或服务的关键信息，如维修项目、部件更换、材质差异等。根据规定，修理者应当建立修理记录存档制度。修理记录应当包括送修时间、

行驶里程、消费者质量问题陈述、检查结果、修理项目、更换的零部件名称和编号、材料费、工时及工时费、车辆拖运费用、提供备用车或者交通费用补偿的情况、交车时间、修理者和消费者签名或者盖章等信息，并提供给消费者一份。对照上述规定，上述售后维修企业的行为明显不符，在客观上侵犯了消费者的知情权。

陆建律师认为，车企唯有实质性地重视合规管理,建立规范的流程管控,才能无论检修过程经历多少环节，多少员工参与,都能确保服务品质,且在出现意外时能够及时预警,及时补救。