

车机功能失效 售后维修困难 车辆投保被拒

车企倒闭后，车主权益谁来维护？

调查动机

近日，一则“哪吒汽车被申请破产审查”的消息冲上热搜榜。全国企业破产重整案件信息网显示，哪吒汽车关联公司合众新能源汽车股份有限公司被申请破产审查。

“车企破产，我们车主怎么办？”“车机服务功能还有保障，系统还能更新吗？”“车有问题去哪里维修保养”……在相关新闻的评论区，不少网友对哪吒车主后续维修保障等权益表示担忧。

近年来，随着新能源汽车市场的蓬勃发展的，消费者在享受技术红利的时候，也面临着行业洗牌、部分车企及经销商倒闭退市等带来的冲击——车辆部分智能功能失效、维修保养受阻、保险费用高昂等问题。

市场竞争下，部分车企倒闭退市是正常现象，但已购买车辆的消费者合法权益该如何保障？为此，记者进行了调查采访。

□ 本报记者 韩丹东

“临要出门，发现车企倒闭了，App停服，车也锁不了。”不久前，天津市民刘先生准备一早驾车上班时，发现手机上“哪吒”汽车App服务全部停止使用，上网一查，看到了哪吒汽车关联公司被申请破产的消息。

“App服务几个小时后恢复了，但我几天都没敢开车。车企都倒闭了，相关智能服务会不会随时停掉？感觉挺不安全的。”刘先生说，他和车友圈的车主们讨论时，大家都有这个担忧。

而烦恼接踵而至——当时刘先生的车险即将到期，他接连联系多家保险公司投保，但均未成功投保商业险，“如今只能‘裸奔’上路”。虽然车辆功能目前可以正常使用，但他驾驶时不得不比以往更加小心谨慎。

刘先生的经历并非个例。

《法治日报》记者近日调查了解到，近年来，随着威马、高合、猎豹等多家车企破产退市，这些品牌车主的权益受到了全方位的冲击：一些系统服务受限，4S店全面撤店导致维修保养难，汽车投保成本甚至被拒保、二手交易价格大幅下跌等。

车企破产服务瘫痪

“（我）每天战战兢兢地开着，没有商业险，也没有后续保障。感觉这车也就比废铁值钱点了。”一名车主

对记者如是说，现在汽车都智能化发展，车企破产后，其车辆“后续智能系统更新、应用都无法保证，我和认识的几个车主最近都没敢用了，怕有安全隐患”。

北京市民高先生也深受其扰。约5年前，他以10万元出头的价格购入一辆威马汽车，使时车辆使用一切正常。直到2023年威马申请破产，他被迫面临一系列用车困境。

在车辆维修保养方面，北京威马4S店全部关停，车辆一旦发生损伤或做日常维保，都令高先生头疼不已。他多方寻找，找了几家能承接基本维保的修理厂，但仅有个别能做威马车辆的专修。更令他担忧的是外观件损坏问题。“因为原配件厂已经不生产了，这类配件越到后期越难搞，价格也贵。”

电池衰减是高先生不得不面对的另一个问题。里程数超过24万公里后，车辆充电和续航都肉眼可见地衰减，快充时间变长，续航里程下降，冬季表现更差，“出门连空调都不敢开”。

“系统功能也有不同程度限制。”高先生说，车机娱乐功能几乎完全失效，如今只剩下收音机和车控系统勉强可用，远程控制App功能也可能随时停止服务。“每年最让人心烦的就是车险问题，由于威马破产，很多大保险公司大数据审核时直接拒保，车友群里今年大多数人都只能选择小保险公司，且保险条款苛刻，成本大幅增加。”

车企倒闭带来的一个直观结果就是，该品牌车辆二手车市场价格骤降。

2022年11月，车主蔡先生花费17万元购入一辆威马汽车，因车企破产重整导致二手车残值迅速暴跌至6万元，多家保险公司以“无原厂配件”为由拒保车损险，车辆被迫“裸奔”上路。

在二手车市场，哪吒汽车贬值速度惊人，部分二手车商甚至将哪吒汽车列入拒收名单。深圳车主陈先生最近收到车辆销售点短信，被告知车辆已被列入高危目录，续保需提供第三方技术鉴定。同时，陈先生还收到了车辆原投保的保险公司消息，对方表示因为车企倒闭，相关零件停产无法拿到，所以无法上车损险，让陈先生去掉车损险重新定价或寻找其他保险公司投保。

这种困境并非仅发生在新能源汽车行业。2024年10月，宝马全球首家5S店北京星德宝因资金链断裂闭店，品牌授权终止后，北京的消费者刘女士购买的13次机油保养套餐沦为“空头支票”，与此同时，原厂配件供应中断，导致车辆维修时无件可换。

售后维权处处受阻

车企倒闭后，消费者维权之路处处受阻。记者采访了解到，《汽车销售管理办法》明确规定，



供应商应当及时向社会公布停产或者停止销售的车型，并保证其后至少10年的配件供应以及相应的售后服务。

但现实中车主投诉往往石沉大海——“三包”责任因经销商退网、车企清算陷入“责任真空”，诉讼维权成为唯一出路，但耗时耗力。多数消费者在找到破产管理人时，得到的答复往往是“请排队登记，清偿顺序供应商优先”。

北京交通大学北京综合交通发展研究院教授、可持续交通创新中心研究员郑翔介绍，《汽车销售管理办法》明确了车企的责任和经销商的责任，要求车企承担及时通知的义务和停产至少10年的售后服务，即使车企倒闭也应该承担相应的责任。如果车企破产倒闭，在破产程序中，应该将对车主承担的责任作为一般债权处理，以企业破产财产来清偿。现实中，可能存在车企破产财产不足以清偿车主长达10年的未到期债务的情况。

和义观达律师事务所主任胡松松指出，车企倒闭后，将对用户的权益产生重大影响。从车辆软件升级、售后管理、硬件维护等方面来看，购车时，车企通常会在购车合同或者合同附件售后服务承诺中对车辆的售后服务进行约定，但车企一旦倒闭，服务能力会降低甚至终止，使用户无法继续获得后续的升级或维护服务。如果企业破产，作为普通债权，用户即使能依据合同主张权利，执行也因难重重。

“保险续保是一个大问题。车辆保险通常由用户和保险公司直接签订合同，所以车企倒闭不影响已购保险的有效性，但续保时，如果车辆因为车企倒闭、车辆停产，导致配件无法供应或者维修困难，保险公司

可能会提高保费乃至拒绝续保。”胡松松说。

建立售后责任基金

那么，车企倒闭后，广大车主的权益该如何保障？

郑翔建议，对汽车生产技术制定更加严格的标准，要求企业承担更为严格的保证责任。例如，对个性化配件的可维修性、质量保证期限提出严格标准。同时，建立健全汽车企业兼并重组机制。在竞争中生存下来的企业应该承担更多的社会责任，保障产业健康发展。地方政府要发挥主导协调作用，寻找合适的供应商、经销商和车主一起分担损失。

“保险公司应合理评估汽车风险，可以适当提高保险费，但不能因车企倒闭拒绝为车主提供车辆保险。保险行业应针对车企倒闭的车辆保险标准和相关保险规则制定合理的行业规范。”郑翔说。

胡松松呼吁建立“车企售后责任基金”，强制企业按销量交纳保障金，明确主机厂为“三包”责任最终承担方；推动第三方售后认证体系打破品牌垄断。

胡松松建议，用户在购车时应考虑成熟稳健、售后体系较为完善的车企，在购车合同中明确约定车企的售后服务条款，关注除了车企本身外，是否还有合作的售后外包服务商，是否能提供长期稳健的售后服务等；在面临保险公司拒保时，可以与保险公司协商，要求保险公司说明拒保理由，提供替代方案，如保险公司无正当理由拒保的，可以依据保险法的相关规定向地方金融监督管理局投诉，也可以向消费者协会投诉。

漫画/高岳

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 鹿萱

“张法官，出租车已经办完行驶证和车辆登记了，上路‘包袱’都轻了！”近日，浙江省温州市鹿城区人民法院民二庭副庭长张亮收到老叶的来电。老叶是他此前办理的出租车挂靠合同纠纷的车主代表。

温州出租汽车采用“挂靠企业，个人经营”体制，出租车经营权归个人，车主将车挂靠汽车出租公司营运，车辆登记证书和行驶证上所有权人登记为双方。然而，近年来，网约车迅猛发展，市场形势发生变化。车主们无奈道：“十几年前出租车运营证价值100多万元，现在仅值3万元，我们实在难以承担挂靠费，想解除合同将车子过户到自己名下，但公司不同意。”

2022年以来，出租车挂靠经营合同纠纷大量涌入鹿城法院民二庭，涉及车辆近300辆。面对数量众多的类案，如何高效解纷？难题摆在民二庭法官面前。

“挂靠期间，公司一直在积极履行挂靠单位的义务，代缴税费、开展驾驶员安全教育、进行车辆检修等，还为车辆配备了安全员。”某出租公司负责人说。“车主如果起诉我们，公司一定会提出反诉，要求解约并且让车主赔偿经济损失。”

挂靠经营应以车主和出租公司的合意为前提，现在双方互不相让，继续合作的基础已不复存在，判决解除挂靠经营合同关系，由车主承担赔偿金将是必然的。但“一判了之”会使双方对赔偿金额不满，公司上诉将拉长车辆真空期，耽搁车主过户。为既解“法结”又解“心结”，张亮邀请车主代表和大型出租公司代表到法院调解。

鹿城法院调解室里，车主代表和出租公司代表面对面坐着，开门见山讲明了自己的诉求——出租公司要求提高赔偿金额，车主们则想尽快办理车辆过户。

张亮将双方分开进行“背对背”调解。在“情理”和“法理”的交融下，车主代表老叶率先达成调解协议，由老叶赔偿出租公司6000元，出租公司在3天内协助老叶办理出租车过户手续。其他出租公司代表均表示，回去后将和要解除挂靠合同的车主沟通化解。同时，法院协调车辆管理所优化解除合同流程，让出租车重新跑上经营“快车道”。

如今，成效显著。民二庭新收的出租车挂靠合同纠纷案件数从2022年以来的年均95件，逐步下降至0件。

出租车挂靠合同纠纷一揽子解决了

与青年同行 共创数字新农业

第五届“多多农研科技大赛”

