



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

□ 本报记者 韩丹东

“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，提车时销售各种夸赞车辆自带的“预埋硬件”（在设备生产阶段将硬件嵌入，为之后的功能升级预留出空间），但只字未提需要付费使用的情况。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。（法治日报）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；还有一些重要的系统功能被归入“娱乐流量”，需要付费解锁……

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间段的优惠价”。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。”

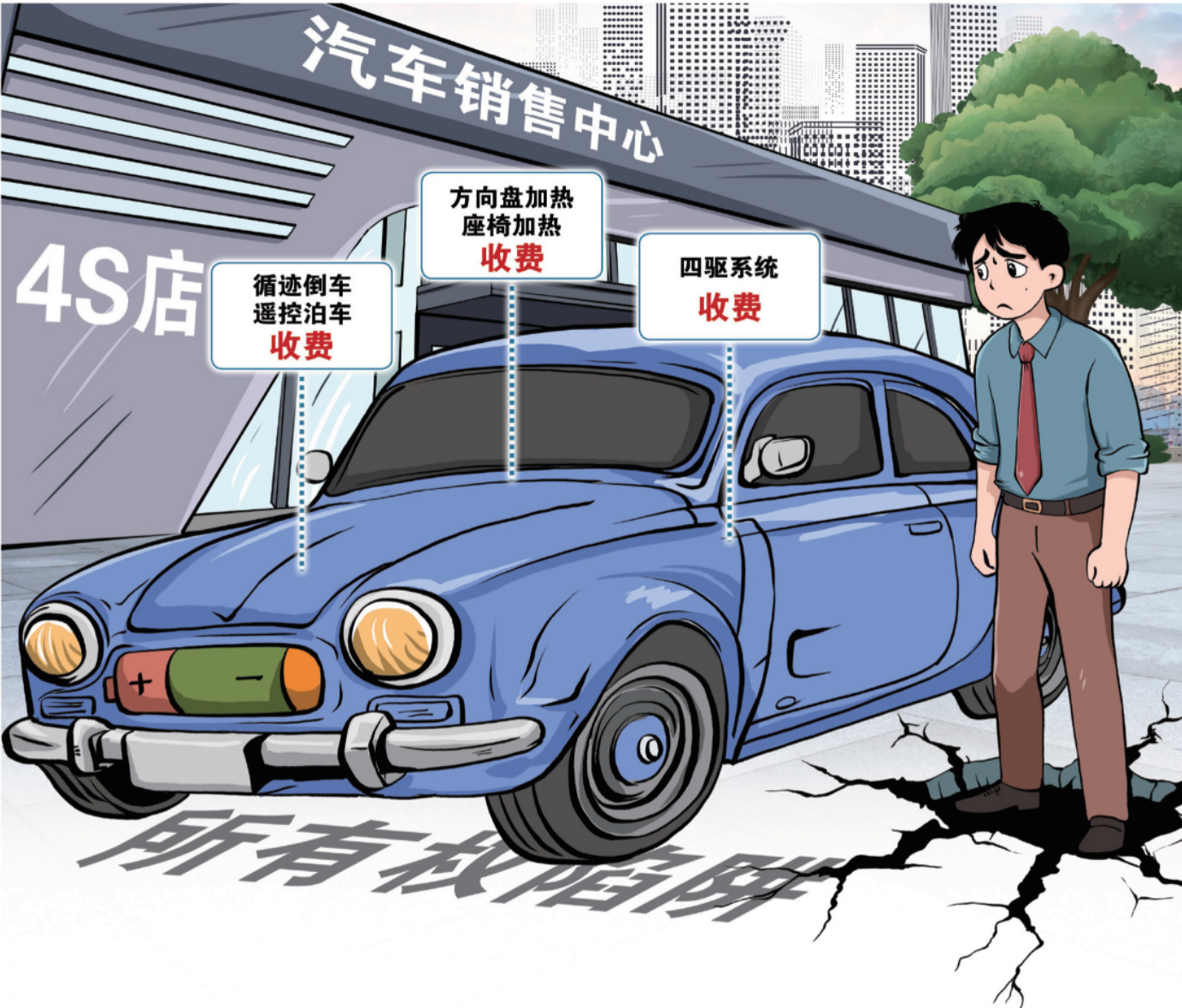
除硬件付费为一些车主诟病外，软件付费也让一些车主叫苦不迭。

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”。

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，车企回应称“软件研发成本高”，认为付费订阅是合理模式。只有车企认为，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却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，也违反相关法律法规。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，在显要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；多部门联动监督各环节，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。

漫画/李晓军

众筹电动自行车“货不对板”

北京四中院判令发起者全额退费

□ 本报记者 徐伟伦
□ 本报通讯员 杨宗腾 王远哲

近年来，随着数字经济的迅速发展，网络众筹商品模式日益流行，即由发起者通过网络平台向社会公众公布相关产品信息并发起融资请求，在融资成功后向支持者给予特定商品。那么，这种模式的法律性质是什么？出现纠纷后应当如何处理？近日，北京市第四中级人民法院审结了一起涉网络众筹商品的案件，支持了消费者小杨的诉讼请求，判决作为众筹发起者的某科技公司退还小杨支付的全部众筹款项，并承担商品寄回产生的运输费用。

据了解，某点平台是专门开展众筹业务的网络平台，该平台《支持者协议》中约定，“众筹指发起者与支持者共同完成项目，实现梦想的行为，在这一过程中支持者出资支持发起者，发起者完成项目并依据项目页面中的约定完成承诺”。

2023年7月，某科技公司在某点平台发起“新国标电动自行车”的众筹项目，目标金额为69.8万元，支持者可通过支付6980元参加该项目众筹，回报为“某品牌电动自行车”。众筹项目页面展示了商品的外观，“众筹回报”处载明“本次众筹车款仅需6980元即可拥有，所见即所得，全国均可

上牌上路，为潮流出行圆梦”；“公司简介”处载明“本次众筹活动的车款按照国家要求进行整车质检及3C认证申报，是新国标范围内可合法上牌上路的改装车款”；“风险提示”处载明“您参与众筹是支持将创意变为现实的过程，而不是直接的商品交易……众筹可能失败”。

2023年8月，小杨支付6980元参与众筹项目。当月，众筹项目众筹成功。同年11月，小杨收到涉案电动自行车时发现随车的产品合格证与车辆不符，导致该车辆无法正常上牌。

小杨与某科技公司沟通无果后起诉至法院，要求某科技公司退还6980元并退货，同时承担退货运费。某科技公司不同意小杨诉讼请求，辩称双方并非买卖合同，涉案众筹项目为投资行为，平台众筹协议中明确约定了众筹商品成功后无法退款。

一审法院经审理判决某科技公司退还小杨货款6980元，小杨将涉案电动自行车退还某科技公司，退货运费由某科技公司承担。某科技公司不服，向北京四中院提起上诉。

北京四中院经审理认为，从平台规则分析，商品众筹既不是买卖合同也不是合伙合同，需要结合众筹时商品的具体状况、双方真实的意思表示来界定双方的法律关系。某科技公司在众筹项

目页面展示众筹商品的外观，列明众筹商品的详细参数并保证可合法上牌，可以确认该商品在众筹时已经生产，并不存在研发失败的风险，众筹支持者下单时没有商品研发失败预期，其下单是为了取得商品所有权而不是为了投资回报。在此情况下双方的权利义务关系具有买卖合同的属性，因商品质量引发的纠纷可以参照买卖合同的相关规定，在小杨支付款项后，某科技公司要承担出卖人的相关义务。

然而，小杨收到的电动自行车产品合格证与车辆不符，导致该车无法上牌。法院认为，交付产品合格证是出卖人负有的给付义务，某科技公司违反该给付义务，直接导致小杨无法使用该电动自行车，导致涉案合同目的无法实现，因此小杨有权要求解除涉案合同并要求某科技公司退货退款。据此，北京四中院判决驳回上诉，维持原判。

负责审理该案的北京四中院审判委员会专职委员杨晋东庭后表示，商品众筹合同要结合众筹商品的具体状况、双方真实的缔约目的适用相应的法律规范。具体而言，商品众筹合同主要分为两种情况，第一种情况是在众筹时，如果发起者明确告知众筹商品尚未研发或者正在试验阶段，支持者下单时对于商品研发失败有相应的风

险预期，此种情形下双方权利义务关系可以参照合伙合同的相关规定。

“第二种情况即本案的这种情形，支持者下单时并无商品研发失败预期。”杨晋东说，此时支持者参与众筹的目的是取得众筹商品的所有权而非为了投资回报，双方权利义务已经具有买卖合同的属性，可参照适用买卖合同相关规定。民法典规定，出卖人应当按照约定或者交易习惯向买受人交付提取标的物单证以外的有关单证和资料。本案中，某科技公司交付电动车合格证与车辆不符，违反给付义务。据此，法院作出了如上判决。

杨晋东表示，本案是涉及商品众筹模式的典型案例，涉及众筹平台、众筹发起者、众筹支持者等多方主体。在众筹过程中存在众筹成功、众筹失败、项目终止等多个情形。本案通过判决明确了商品众筹合同的法律性质为非典型合同，不能简单定义为某一类合同，要善用穿透式审判思维，根据商品众筹的具体情况并结合当事人缔约时的真实意思参照适用典型合同中最相类似合同的规定，并准确界定商品众筹中发起人需要承担的出卖人的义务及合同解除的标准。“该案明确了商品众筹合同纠纷中当事人权利义务的司法保护路径，并为类案裁判提供了思路。”

□ 本报记者 文丽娟

近期，医疗领域的“网络医闹”事件引发社会广泛关注。

河南省周口市卫生健康委员会前不久发布情况通报称，周口市第六人民医院发生坠楼事件，坠楼者为该院医生邵某某。事发后，该院迅速组织抢救，但邵某某终因伤势过重死亡。后据邵某某丈夫介绍，邵某某遭受了7个多月的网络暴力。网络暴力由三起医疗纠纷引发——患者家属在某平台上发布视频，引发大批“键盘侠”对邵某某口诛笔伐，最终酿成悲剧。

之后，全国范围内又接连出现类似“网络医闹”事件，引起舆论担忧。

如前不久，江西省赣南医科大学第一附属医院发布声明，公布了司法鉴定结果与卫生健康行政部门的调查结果，证明网络视频中有关该院“吓唬病人割掉正常器官”“夸大病情”“司法鉴定结果造假”等内容系恶意捏造，呼吁当事人停止网暴。

接受《法治日报》记者采访的专家指出，目前，我国法律已明确规定了扰乱医疗秩序行为的行政、刑事责任。除治安管理条例规定行政处罚责任外，2015年刑法修正案（九）正式将“医闹”入刑。线下“暴力伤医”行为可能触犯故意伤害罪、寻衅滋事罪、聚众扰乱社会秩序罪等罪名，但对于“网络医闹”的界定与处罚，仍待进一步细化。

“‘网络医闹’是‘软医闹’的一种形式，其实质仍为医疗纠纷中患方寻求的不合法解决途径，同时涉及医疗纠纷的处置与网络暴力的认定等法律问题。”武汉大学法学院副院长武亦文解释道，具体表现为患者、家属或利益第三方以医疗纠纷为由，通过在网上散布不实信息、发表恶意言论、非法公开个人信息等手段攻击抹黑医疗机构及医务人员，迫使院方满足其诉求的行为。

武亦文注意到，相较于传统医闹，“网络医闹”传播更快，影响更广且更具隐蔽性，导致受害人取证和维权困难。由于医疗纠纷的专业性较强，如何在事实认定尚未明确时区分正当维权与“网络医闹”，需依靠更清晰的专业标准进行界定。

“目前，我国法律对‘网络医闹’缺乏明确界定，现行刑法和治安管理条例仅以寻衅滋事、侮辱、诽谤等罪名对此类行为进行规制，未设置专门罪名，相关司法解释也未能充分针对网络环境下的医疗纠纷侵权行为作出细化规定。”武亦文说。

受访专家建议，从立法、执法、司法层面系统推进，并构建社会共治体系，多方协同治理“网络医闹”。

武亦文提出，在立法层面，应进一步明确“网络医闹”的界定标准，厘清其具体表现形式及与正当维权行为的界限；细化关于“网络医闹”严重扰乱公共秩序情形的规定；可以尝试在基本医疗卫生与健康促进法、医师法、刑法衔接的相关法律法规中增设明确禁止侵害医务人员人格尊严的网络暴力行为条款，并细化与治安管理条例等法律的衔接条款。

在执法层面，相关部门增强对医疗舆情的监测、预警与响应能力，提升主动发现与干预能力，及时介入巡查中发现的“网络医闹”；从思想层面强化执法人员对“网络医闹”危害性的认识，确保相关行为依法得到规范处置。

在司法层面，建议最高人民法院筛选发布有关“网络医闹”的典型案，为司法实践中“网络医闹”案件的认定提供参考与指引。

在社会共治体系的建设层面，医疗机构需完善舆情应对与处置机制，及时维护医务人员合法权益；网信部门牵头，推动公安机关、医疗机构与网络平台协同参与建立“网络医闹”信息共享机制，加强信息互通与案件协办。

“此外，仍需持续优化医疗纠纷多元化解机制，纾解医患矛盾，并加强对公众的医疗知识和医疗纠纷合法处理渠道普及，减少医患双方的信息不对称。”武亦文说。

专注医疗领域的北京盈科（上海）律师事务所高级合伙人邵颖芳提出，应加大对“网络医闹”的行政处罚和刑事打击力度，对构成犯罪的行为坚决追究刑事责任。建立信用惩戒机制，对恶意发帖和组织网暴的行为人，限制其部分网络权限。同时，各地可建立医警联动机制，实现快速取证、删帖和溯源，检察机关也可探索通过公益诉讼破解自诉难题。

“医患矛盾多源于观念差异和沟通不畅，亟须加强医患沟通，落实知情同意，保障患者选择权。医疗机构应持续提升医疗质量，完善差错预防机制，并通过多元化解机制处理纠纷，发挥医疗纠纷人民调解委员会的专业作用，推进医疗责任保险以分担风险。”邵颖芳说。

记者查阅公开资料发现，多起事例中，面对“网络医闹”，一些医务人员往往陷入举证难、维权成本高的困境。

对此，武亦文建议，医务人员发现涉嫌侵权的信息后，首先应立即固定相关证据，如发布网暴内容的网页、社交平台截图以及相关评论、私信的截图等。其次，根据权利受侵害的实际情况提起民事诉讼或刑事自诉。“若提起刑事自诉，医务人员提供证据确有困难的，根据刑法相关规定，人民法院可以要求公安机关提供协助取证。公安机关应当根据人民法院要求和案件具体情况，及时查明涉嫌侮辱、诽谤的行为人身份，收集相关信息传播扩散情况以及造成的影响等证据材料，经公安机关协助后，如符合自诉案件立案条件，人民法院应予以立案；无法收集相关证据材料的，公安机关应当书面说明情况。”

受访专家一致认为，网络平台在“网络医闹”治理中承担着重要责任。根据中央网信办《关于切实加强网络暴力治理的通知》，平台须承担主体责任，包括建立网络暴预警机制，加强当事人保护，优化举报流程，并严格管理评论、群组、直播等重点环节。民法典及最高人民法院相关指导意见也明确，网络平台在接到权利方有效通知后，应及时采取删除、屏蔽等必要措施，并向公安机关、人民检察院提供技术支持和协助。

邵颖芳说，治理“网络医闹”，网络平台应综合利用人工智能、大数据等技术，建立关键词库和识别模型，以实现对不实内容的自动识别与过滤，并组建专业团队进行人工审核，同时进一步畅通用户举报渠道。

她建议平台设立针对医疗机构和医务人员的投诉“绿色通道”，实行优先审核和快速处理机制，并公开承诺处理时限，例如24小时内响应，以遏制不实信息扩散。

“医患纠纷的解决，治理‘网络医闹’是一个需要多方协同的系统工程，既要法律法规刚性约束，明确界限，加大惩处，又要医疗机构、网络平台加强内部管理，履行责任，还要医患之间加强相互沟通，增进理解，同时也离不开社会公众的理性参与，拒绝传播不实信息，共同提升媒介素养。”邵颖芳说。

「网络医闹」事件频发扰乱医疗秩序 专家呼吁 严惩侵害医务人员人格尊严的网暴行为