

编者按

当电动自行车成为我国多数家庭出行的“标配”，其背后潜藏的消费陷阱与保障盲区，已不再是个别消费者的偶发烦恼，而是一个关乎亿万人切身利益的公共议题。相关数据显示，近年来电动自行车交通事故造成的直接财产损失持续增长，消费投诉与纠纷也频频发生。

法治经纬版今日聚焦电动自行车行业的两大隐痛——“保险保不起”与“车辆用不久”，推出专题报道，深入挖掘该行业在保险销售、产品质量及售后服务中存在的乱象，厘清商家与消费者的权利义务，探讨有效监管与行业规范的可行路径，期待让监管落到实处，推动“小车轮”上的“大民生”行稳致远。敬请关注。

强制搭售 理赔缩水 流程混乱

电动自行车背后的保险困局

□ 本报见习记者 于天航
□ 本报记者 张守坤

前不久，家住广东省汕头市的张女士从家出门准备上班时发现，自己停在楼下的电动自行车不见了。她报警后得知，车辆被偷且定位装置已被拆除，找回希望渺茫。这时她突然想起，购车时额外花100元购买了一年期电动自行车保险，条款约定发生盗抢事故、报案15天后，车主在提供相关资料后可以办理理赔手续。

按照要求提交材料一个多月后，理赔结果下来了：她拿到了一辆同款车型，只需支付车辆售价10%的免赔额。“3000多元的车，我只花了几百元就弥补了损失，要是没买保险，这笔亏只能自己吃。”张女士至今仍觉得庆幸。

然而，并非所有电动自行车主都有这样的“幸运”。

作为拥有38亿辆社会保有量的“国民交通工具”，电动自行车因便捷实用成为不少市民出行的首选，但交通安全隐患也随之而来。机动车须购买机动车交通事故责任强制保险，电动自行车虽无强制投保要求，却可通过商业保险覆盖风险。目前市面上主流的电动自行车保险包括第三者责任保险、驾驶人意外伤害保险、盗抢险三类。齐备保险本可在事故或丢车时弥补经济损失，但现实是，这类保险的投保率始终偏低。

《法治日报》记者近期在北京市朝阳区、天津市河东区、海南省海口市街头随机采访多名电动自行车车主发现，投保率低的背后，是部分保险机构与销售门店在推广、理赔、退保环节的诸多乱象，让诸多消费者望而却步。

强制搭售暗藏猫腻

“电动自行车执行新国标，必须买保险才能上牌。”去年12月，广东的罗女士在某品牌电动自行车门店购车时，店主抛出这句话，要求她购买一份98元的保险。尽管心存疑虑，但为了顺利上牌，罗女士还是付了钱。

可投保后，罗女士在相关App上始终查不到保单信息，她多次向店主询问，对方却只敷衍说“等牌照签收后两三天就能看到”。不甘心的罗女士翻遍网上的“购车经验帖”，还咨询了当地车管所网办中心，才得知真相：电动自行车保险实行自愿购买原则，目前并没有“必须买保险才能上牌”的规定。

随后罗女士向该品牌总部投诉，门店店主为“自证清白”，这才发了一张截图称已为其投保且已向保险公司发起退保申请，却补充一句“不一定能退”。在罗女士的反复坚持下，店主才最终退还了保费。

“部分电动自行车销售门店以‘不

关键信息并不透明

“车丢了只要材料齐，就赔一辆一模一样的新车。”去年10月，陕西的杨女士在当地一家电动自行车门店购车时，店主的这句话让她投保了2800元的盗抢险，还在店主指引下快速完成App投保。

可今年8月车辆被盗后，杨女士申请理赔时却傻了眼：保险公司说只能赔付1900元。“明明承诺保险期内丢失就赔新车，怎么不仅不赔车，赔钱还要扣钱？”她联系保险客服才得知，赔付的是购车款，且要扣除“车辆折旧费”。她去找当初推荐保险的店主对质，对方却说“不记得了”。

“投保时连保险合同都没见过，只有投保成功后才收到电子版文件，想仔细看看都没机会。”杨女士告诉记者，她当初听信了店主的宣传，直到理赔时才发现，投保“便捷”的背后是信息不对称。记者调查发现，杨女士的遭遇并非个例。不少消费者反映，投保时保险客服并不主动告知“改装电动自行车不赔”等核心免责内容，等出险时却以此拒绝赔；线上投保更是普遍“先付费后看条款”，消费者发现问题也只能自认倒霉。

陈燕红分析，这暴露出行业三大问题：一是核心免责条款告知义务缺失，如“改装车不赔”等条款未以显著方式提示，违反保险法第十七条相关规定，即保险人需对免责条款作出足以引起注意的提示，并明确说明；二是线上投保流程不合理，“先付费后看条款”剥夺了消费者的知情权，违反消费者权益保护法第八条；三是部分保险公司用格式条款扩大免责范围，将“未按规定年检”“电池自然损耗”等纳入免责事由，这类

条款可能因违反保险法而无效。

投保流程存在漏洞

今年9月，北京的张女士在某平台看到电动自行车保险广告，想到自己每天骑车上下班，买份保险可以多一份保障，便迅速完成投保。可第二天朋友一句“改装车出事故不赔”的提醒，让她瞬间慌了神——她的车刚解除了限速，属于改装车辆。

张女士立即申请退保，可平台没直接通过，反而先打来了电话，面对“改装车是否赔付”的核心问题，客服始终回避，只用“国家明确规定的情形会赔付”这类模糊表述搪塞。直到张女士反复追问，客服才承认：解除限速的改装车不在赔付范围内。

即便如此，客服也未立刻办理退保，反而极力劝说张女士保留保单，甚至建议“可以骑家人朋友的未改装电动自行车或共享单车”。直到张女士坚决要求退保，客服才不情愿地处理了退保手续。

“整个投保流程太不规范了。”张女士吐槽，投保前没有任何免责条款提示，保单和免责声明都是投保后才收到电子版，而且不用签名，只确认姓名和身份证号码就能完成。

记者调查发现，现实中，不少改装电动自行车车主在出险后，都会遭遇保险公司以“车辆应认定为机动车”为由拒赔的情况。那么，拒赔理由是否合理？改装、超标电动自行车到底能否享受保险权益？

陈燕红认为，根据《电动自行车安全技术规范》，电动自行车最高设计车速需≤25km/h，一旦解除限速导致车速超标，车辆就可能被认定为电动轻便摩托车或电动摩托车，而这两类车型均属于机动车范畴。从法律层面看，依据保险法第十六条，若投保人在投保时故意隐瞒车辆解除限速的改装情况，保险公司对合同解除前发生的事故可拒绝赔偿，且不退还保费；若投保人因重大过失未履行告知义务，且该行为对事故发生有严重影响，保险公司虽可拒赔，但需退还保费；但如果保险公司在订立合同时，就已明知车辆存在改装情况却仍同意承保，那么后续就不得再以“车辆为机动车”为由拒赔。

北京瀛和律师事务所律师赵雅丽则认为，《机动车运行安全技术条件》并未将改装、超标电动自行车明确界定为机动车，仅规定符合国家标准的电动自

行车不属于摩

托车；同时，相关法

律法规也未明确将超标

电动自行车纳入机动车管理

范畴，实践中这类车辆既无法取得

机动车牌照，也不能申领机动车驾驶证

和行驶证，从管理逻辑上看，不应将其

认定为机动车。

“至于能否享受保险权益，核心还是看保险合同约定。”赵雅丽补充说，若保险合同中明确将“改装、超标电动自行车”列入免责条款，或明确约定“投保车辆需符合国家电动自行车标准”，那么改装、超标车辆确实无法享受保险权益；但如果合同中没有这类明确约定，车主仍有权主张保险公司履行赔付义务。

漫画/高岳

保险

□ 本报记者 韩丹东
□ 本报见习记者 于天航

“刚满3年就充不了电，师傅看一眼就说电池坏了，换电池要750元，补1000元才能以旧换新。”北京某连锁超市员工王女士看着自己才骑了3年的电动自行车，越想越不对劲。

这辆车她保养得格外用心，3年来电池容量几乎没衰减，前一天还好好骑着通勤，刚到3年就突然“罢工”了，更让她疑惑的是，翻阅质保手册，只写着“电池质保期内可免费更换”，既没提“免费”，也没有故障判定标准；身边好几位朋友的电动车，也都在使用3年左右出现电池问题。“难道这是商家算好的‘保质期’？”王女士质疑道。

王女士的遭遇并非个例。《法治日报》记者近日调查发现，不少电动自行车车主遭遇“到期就坏”“不续费就停功能”的情况，这些看似“巧合”的问题，背后藏着一些商家精心设计的消费陷阱。

电池“定时失效”

王女士的电动自行车“罢工”那天，她反复插拔充电线，更换充电桩，屏幕却始终显示“无法充电”。送到当初购车的专卖店，售后师傅连检测设备都没动用，只扫了一眼就下结论：“电池坏了，只能换。”

“电池外壳没划痕，接口没氧化，外观一点问题都没有，怎么就坏了？”面对王女士的质疑，师傅只重复“检测结果就是坏了”，既不提供检测报告，也不解释故障原因。最终，王女士补了1000元以旧换新，换了辆新车。

直到后来去维修店铺修理线路，一位师傅的话让她恍然大悟：“无法充电的原因要么是电池长时间不用‘饿’死了，要么是商家在电池组里加了元件，设了程序，到时间就断电，其实电池根本没坏。”

为核实这一说法，记者以安全为由咨询河北一位电动自行车改装师傅，对方当场拿出定位元件和类似开关的装置，一番操作后，记者用手机上便能查看车辆位置，还能远程停止充电，切断电池电流，整套服务收费200元。

无独有偶，河北的李女士今年6月从线上旗舰店购买的电动自行车，用了一个月就无法充电。线下店铺检查后竟说“电池是假的，不能换，只能花钱买新的”。她联系线上商家，对方先推责给充电桩，后说是充电器故障，让她交押金寄新充电器。可换了新的充电器后，问题依旧。最后经过修理铺师傅一番检修，电动车才恢复了正常充电。

“所谓‘假电池’‘充电器故障’，全是商家的借口。”李女士愤愤不平地说。

如果说电池“定时失效”让车主糟心，那App功能“到期就停”则让北京的秦先生感到“被套路”。

去年10月，秦先生购买某品牌电动自行车时，店员热情推荐配套App，称可以实现远程开关键、查看定位、剩余电量等功能，却只字未提“这些功能有使用期限”“后续要付费”。

直到最近，App突然弹出“权益即将失效”的提示，到期后秦先生发现，不仅看不到电量，连防盗、远程开关键这些基础功能都无法使用了。他翻遍App说明才知道，想继续用必须续费开通会员。

“我买的是电动车，不是App会员。”秦先生气愤地说，当初就是冲着这些实用功能才选的这款车，如果早知道要额外花钱，根本不会买。“商家应该一开始就讲清服务模式 and 收费规则，而不是用了一年突然‘断功能’逼我续费。”

商家行为或违法

对于这些“到期”“过期”问题，受访专家明确指出，商家的操作已涉嫌违法。

中国消费者协会理事、专家咨询委员吴景明说，根据民法典规定，全款购买电动自行车（动产）时，所有权自商品交付时转移，这是法定交易规则，也是普遍商业惯例。若商家未与消费者作任何约定，却在消费者正常使用期间内强制无法继续使用或要求续费，已违反民法典和消费者权益保护法相关规定。若商家想使用“二次收费”模式，必须满足“事前明确约定”这一前提，不能在购车后“事后告知”或“默认推定”。

“此外，消费者权益保护法明确消费者享有知悉商品真实情况的权利，商家未告知便限制主体功能，已侵犯消费者知情权，且违背消费者‘全款购车即获所有权’的正常认知。从责任界定来看，商家收取‘更换电池费’‘升级费’等费用，本质是将售后义务转化为收费权利，侵犯消费者财产权；若在正常安全使用期内收费，还侵犯消费者知情权与自主选择权。”吴景明说。

“商家未告知的行为已构成‘根本性违约’。”吴景明说，根据民法典，因标的物不符合质量要求，致使不能实现合同目的，买受人可以拒绝接受标的物或解除合同。消费者有权据此要求解除合同、退还购车款。

北京市两高律师事务所律师牛洪涛则进一步指出，电动自行车作为动产，全款交易默认适用“买卖合同关系”。若商家未明确告知“限制”，或通过“小字条款”“口头补充”等隐性方式约定，可能构成消费者权益保护法中规定的“欺诈”。例如，商家未在商品详情页介绍“电池保质期”“会员权益时间”等关键信息，或在消费者咨询时未明确说明，均属“隐瞒真实情况”，消费者可主张“退一赔三”。

他还强调，商家若在电池组里加元件远程断电，属于侵权行为，需立即停止并承担惩罚性赔偿；对于App续费，若初始合同没有明确约定，商家无权单方面提价，需双方协商一致。

留存证据是关键

面对这些消费陷阱，消费者该如何维权？受访专家给出了明确建议。

吴景明说，消费者可依据民法典物权编，主张对电动自行车及电池的“完整所有权”，要求商家不能限制电池充电或恢复App功能，不得限制正常使用；履行售后义务，如对质保期内的电池故障免费维修、更换；明确质保条款，补充“故障判定标准”“免费更换条件”等细节，避免模糊表述。

“商家需在销售环节做到‘透明化’。质保手册需详细列明‘电池质保范围’‘收费与免费维修的界限’，并由消费者签字确认；推荐配套App时，需明确告知‘功能使用期限’‘续费标准’，避免‘先诱导使用，后强制付费’。”吴景明说。

《法治日报》律师专家库成员、北京市法大律师事务所合伙人段慧贤则把“收集证据”列为第一步：“要保存好购车凭证、宣传记录、故障照片、与商家的沟通记录，证据充分后，可向市场监管部门、消协投诉，指控商家虚假宣传或欺诈；也可向法院起诉，要求解除合同、退车退款，若构成欺诈，还可主张‘退一赔三’。”

在监管层面，牛洪涛建议，应明确“远程断电”的适用场景和触发条件，比如需提前7天书面催告，且不能影响消费者人身安全；同时推广电动自行车销售示范合同，把电池质保、App服务等关键信息明确写入，避免模糊表述。此外，还可通过专项整治、建立追溯体系等方式压实商家责任，简化维权流程，让消费者维权更省心。

为了让保险真正成为电动自行车“安全屏障” 专家支招

细化投保流程规范严查违规行为

□ 本报见习记者 于天航
□ 本报记者 张守坤

作为解决“最后一公里”出行的重要交通工具，电动自行车已深度融入大众生活。工业和信息化部今年7月披露的数据显示，我国电动自行车社会保有量已达3.8亿辆左右。

然而，庞大的保有量背后，安全风险与保障缺口正日渐凸显。《中国统计年鉴2024》数据显示，2019年至2023年，涉及电动自行车的交通事故死亡人数年均增长率达5.85%；国家统计局公布的数据则显示，电动自行车交通事故造成的直接财产损失从2014年的2719万元攀升至2022年的7695万元。

一边是公众日益增长的安全保障需求，一边是电动自行车保险投保率偏低的现实。《法治日报》记者近日调查发现，多地车主对电动自行车保险“闻所未闻”，即便投保，也常遭遇强制搭售、理赔缩水、流程不规范等问题。如何真

补保障漏洞，让保险真正成为电动自行车的“安全屏障”？记者就此采访了业内专家。

“解决电动自行车保险乱象，首先要从制度层面明确规则。”《法治日报》律师专家库成员、华北电力大学（北京）金融法学研究中心主任陈燕红指出，当前电动自行车保险投保率低，纠纷多，与“非强制投保”的属性及流程不规范密切相关。

她建议，明确生产企业、销售门店及车主的投保义务，提升风险分散能力，这样既能减少事故后的赔偿纠纷，也能提升整体保障覆盖面。

针对线上投保中“先付费后看条款”“免责内容不提示”等突出问题，陈燕红提出，需修订保险法相关条款，细化线上投保流程规范。具体而言，保险公司需在支付页面显著位置展示免责条款，并设置合理强制阅读时长，确保消费者充分知悉合同内容。

“行业乱象的整治，离不开监管部

门的主动作为。”陈燕红认为，银保监会应将电动自行车保险纳入重点监管领域，定期开展合规检查，重点查处免责条款告知不充分、线上投保流程违规等问题，对违法企业依法处以罚款、暂停相关业务等处罚。

针对消费者维权成本高、周期长的问题，陈燕红建议建立保险纠纷快速处理机制，通过行业调解组织或小额诉讼程序，降低消费者维权成本。

在陈燕红看来，保险机构不能只靠“打擦边球”吸引客户，更要通过优质产品和服务赢得市场。保险公司应开发差异化产品，针对不同使用场景设计个性化保险方案，并通过降低保费，提高赔付率提升产品吸引力。

此外，还需加强消费者有关保险内容的教育。可通过社区宣传、媒体报道等方式普及保险知识，引导公众理性认识保险的风险转移功能。例如，北京市丰台区消防部门结合电动自行车火灾案例，向公众宣传火灾险的保障范围和