

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?

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,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。

“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。

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、汽车投保成本高甚至被拒保、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,彼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的衰减,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。

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后至少 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,作为普通债权人,用户即使能依据合同主张权利,执行也困难重重。

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,强调关键配件的统一,以节约社会资源;对个性化配件,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;推动第三方售后服务体系打破品牌垄断。

据《法治日报》

花费 8.9 元即可“评估抑郁” 测试看似科学实则暗藏玄机 在线心理测评,玩玩可以别当真

“测一测你的心理年龄”,“10 分钟精准评估抑郁程度”……这些令人眼花缭乱的络心理测试,成为不少人了解自身心理状态、社交和求职的新宠。它们真的像宣传的那样能“看透你的心”吗?测试结果有没有参考价值?记者调查发现,这些测试看似科学实则暗藏玄机。

轻微心理波动 测完变焦虑

在电商平台输入“心理测试”关键词,页面随即显示打着“医院专业心理咨询测试”“在线测评抑郁焦虑情绪”等广告语的产品。一家月销量高达 3000 人次的商家提供抑郁、焦虑自评量表等多种测试,单个测试售价 8.9 元。记者选择了一个售价 29.9 元的测量、焦虑、人际关系“3 合一”套餐量表,包含报告解读服务。

下单后,商家通过平台发送了 3 张电子量表,要求根据最近两周的情况填写。这些量表有 130 道题目,完成约需 10 分钟。题目设置包括情绪和症状两大类:如“我觉得比平时容易紧张和着急”等情绪类题目,设有“没有或很少时间”“小部分时间”“相当多时间”“绝大部分或全部时间”四个选项;症状类题目则包括“我因为一阵阵头晕而苦

恼”等内容。测试完成后,系统自动生成了报告,结果显示存在“轻度抑郁倾向”,并列出了抑郁、焦虑、敌对等情绪的评分,同时给出了“多做户外运动”的建议。

记者添加了商家提供的“咨询师”微信进行报告解读,结果对方只是把报告内容读了一遍,让人哭笑不得。值得注意的是,该商家还提供心理咨询服务,价格从 800 元到 3000 元不等,服务形式包括视频和面对面。

用户对这类测试的评价褒贬不一。一名用户在评论区写道:“几块钱花得很值!做完测试后,顾问帮我解读了报告,还鼓励和安慰我。”

也有用户表达了疑虑:“表格比医院的简单很多,医院 10 张表,而这个只有一张表,测试结果很难做到准确。”另一位用户说:“测试显示我已经中度焦虑,但去医院检查后只是轻微情绪波动。”

北京安定医院心理测查中心主任孟繁强说,网络中筛查心理问题的测试有一类是娱乐属性为主的,还有一些标准化的量表,如 PHQ-9(抑郁症筛查)、GAD-7(焦虑症筛查)等,但往往只能用于初步筛查,结果也需要精神科医生或心理专业人员的解读,而网上的咨询师身份难以查验。

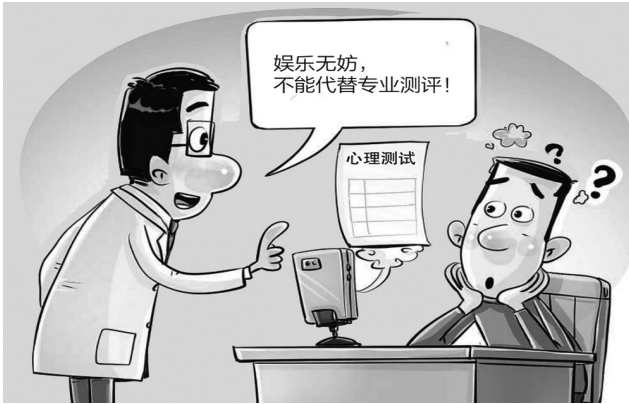
号称“准到爆炸” 暗藏收费陷阱

心理健康测试披着“专业”外衣吸引用户,性格测试则利用娱乐化包装吸引人参与。网络平台上充斥着大量免费的趣味性

一套看似专业的性格分析。

大二学生赵梦思是这类测试的忠实粉丝。“我特别喜欢‘测测你的性格色彩’小游戏。”她坦言,虽然明知道这是娱乐、不严谨,但还是好奇自己会得到什么标签,甚至会和一些考试前测试运势,希望能增加信心。

记者发现,除了免费小游戏



格测试游戏。在一款性格测试中,题目被设定为“假如你在沙漠中没有带水,走了一天一夜后又累又渴,面前有五杯饮品你只能选一杯”,选项包括牛奶、橙汁、茶水、碳酸饮料和咖啡。选择牛奶的测试者会得到如下解读:“你从气质里就透露出一种稚嫩和单纯……”选择茶水的则是:“你与生俱来带着一种沉稳和内敛的气质……”每个选项都对应着

外,性格测试还有另一种付费形式。在网络平台上搜索“性格测试”时,一条条配乐惊悚、画面阴森的短视频自动弹出。视频中交替闪现落叶、狂风、雨夜等黑色调画面,旁白用夸张的语气讲述:“为什么 12 型人格中的 NPD(自恋型人格障碍)最危险最容易黑化?心理学家说 NPD 的人最是贪婪……”视频下方醒目地标注着“点击下方测评你不是

是 NPD”的测试入口。

记者点击进入后,系统要求完成长达 107 道关于个人性格的判断题,完成测试后,页面弹出“立即解锁你的专业报告”的按钮。记者点击后发现,查看报告需要支付 10 元费用,如需“专业解读分析”还得额外支付 19.9 元。

在付费后,记者最终获得的所谓“专业报告”,实际上是大篇幅摘抄心理学中关于 NPD 人格的科普内容,仅在最后简单标注“根据测试结果,您不属于 NPD 人格类型”。更令人诧异的是,报告末尾再次弹出付费窗口,提示“获取详细性格分析及改善建议”需要额外支付 200 元。

首都师范大学心理学院副教授罗峥表示,这类性格测试本质上是一种巴纳姆效应的运用,即人们容易把模糊、笼统且普遍适用的性格描述视为对自己独特个性的准确揭示。心理测试将人们归为某一性格类型,当发现他人也获得相似的标签时,就会激发个体的归属感和认同感,这也是趣味性格测试受欢迎的原因。

“作为娱乐消遣无可厚非,但过度依赖或相信这些测试结果,可能会影响自我认知和决策,特别是当这些测试与付费咨询服务挂钩时,更需要保持警惕。”

据《北京晚报》