

多地用户称使用共享单车时出现意外而受伤

共享单车骑行中 自动落锁谁来担责？

共享单车如今已成为人们出行常用的交通工具。近期有多地用户反映称，自己在骑行共享单车途中，遭遇了车辆突然自动关锁急停，导致摔倒受伤的情况。

共享单车骑行中为何会自动锁车？用户因此发生意外究竟该由谁来担责？

多地用户遭遇

共享单车骑行中自动锁车

上海的洪女士称，今年7月的某天上午，自己在出行时扫了一辆共享单车，但骑行没几分钟，就发生了意外。“在红绿灯转弯时，单车突然被卡住了，连人带车重重摔倒在地，我检查车辆，发现车锁关闭了。”

洪女士称，事后她向共享单车平台进行申诉，客服工作人员虽然对事故发生表示抱歉，并向洪女士的骑行账户充值50元作为补偿，但对于车辆出现自动锁车的情况却并不承认。

虽然平台拒绝承认洪女士骑行的共享单车发生自动关锁这一情况，但记者以“共享单车自动关锁”作为关键词在社交平台上进行搜索，发现类似的情况近期在北京、广东等多地均有发生，相关案例涉及多个共享单车平台。用户普遍反映自己在等红绿灯或是上坡等骑行途中，车辆自动锁车，或是出现车轮抱死等情况，用户因此出现不同程度受伤。

对此，部分涉事共享单车平台回应媒体称，经技术团队排查，未发现车辆存在因技术缺陷导致自动落锁的情况，推测事故原因可能包括：用户未关闭开关锁页面，手机摩擦误触“还车”按钮；或是用户未扫码直接骑行他人未落锁的车辆，而前一用户后续关锁。

为何共享单车在骑行中会自动落锁？

针对共享单车自动锁车的情况，相关平台给出的原因是真的吗？记者对此进行了调查——

首先，业内人士表示，用户骑行途中误触“还车”按钮导致落锁的可能性非常低。

记者首先对市面上常见的多个共享单车平台展开还车功能实测。在正常骑行场景中，记者尝试点击还车按钮，不同平台均弹出类似“系统检测到车辆仍在移动，请在车辆静止后重新还车”的提示，无法完成锁车操作。即使当车辆处于慢速推行状态时，单车仍会延续此前的安全保护逻辑，提示“车辆未停稳，关锁失败”；只有当车辆完全静止才能完成锁车。

其次，共享单车“远程落锁”需要满足多个条件。

平台还给出了一种推测原因：即用户未扫码直接骑行他人未落锁的车辆，前一用户后续关锁导致车辆突然锁死。

对此，业内人士表示，目前常见的共享单车车型都搭载有“远程落锁”的功能，用户结束骑行若忘记还车，可通过手机操作实现“远程还车”。不过，这也需要满足一定条件。

某共享单车运营负责人称，他们会划一个区域，超出区域有提醒，在一两公里的时候会断助力，但是不会锁车。锁死的可能性是，比如1个小时之内，通过中控、GPS、信号检测都判断这辆车在原地不动，后台就会有一个锁车指令。

虽然必须要满足多个条件，系统才能从后台对判断处于静止状态的车辆进行关锁，但该业内人士称，也不排除一些故障原因导致车辆在骑行过程中被后台锁车的情况。“假如中控坏了，信号也没有了，系统判断这辆车原地不动，这种可能才会自动锁车。”

除了车辆本身的故障外，记者在调查过程中发现，造成共享单车骑行途中自动锁车的原因，还可能与平台超量投放有关。

为抢占市场和扩大用户流量，一些共享单车平台在城市部分区域违规大量投放车辆，存在“一码多车”，即一个二维码对应多个车辆的乱象。而这种乱象可能引发系统误判，触发远程关锁。

在湖北武汉市，城市管理等部门近期在针对共享单车停放问题开展专项整治行动期间发现，多个共享单车平台为规避监管，存在超量投放的现象。

据城管工作人员介绍，平台投放的车辆在运营前需要向城管部门提交备案申请，将车辆信息与车身上的二维码绑定，确保“一车一码”，但一些平台为了规避监管、超量投放来抢占市场，就采取了违规的手段。

近期，武汉市城管、交通、公安等三部门已累计督促多家

共享单车经营企业回收违规超量投放车辆超过10万辆。城管工作人员表示，超量投放及“一码多车”乱象除了会导致城市交通拥堵，乱停乱放问题突出之外，还存在不小的安全隐患，“若多人先后扫描同码共享单车，系统易发生订单识别混乱，导致其误判骑行状态并触发远程关锁指令，这会对骑行人安全产生威胁”。

专家：平台有义务确保车辆安全性

骑行中如遭意外要做好证据保留工作

专家表示，根据我国《消费者权益保护法》第十八条规定：“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。”作为骑行服务提供方，共享单车平台有义务确保车辆的安全性，若因自动落锁问题未能保障用户人身安全，则须承担相应民事赔偿责任。

然而记者注意到，在某共享单车平台的《租赁服务协议》中虽提到“出租方负责自行车的日常维修”，但并不表示实时保证所有车辆均处于无故障状态的义务。《协议》同时称：“若用户提车，即表明已认同所订车辆本身的安全性和完整性。此时使用相关服务中发生意外或伤害事故，用户应自行承担相应责任。如用户发生意外事故，除非能证明是因车辆本身的固有缺陷直接导致，否则平台也不承担相应法律责任。”

对此专家表示，平台在协议里单方面排除自身责任，对用户来说是非常不公平的。

专家同时提醒，用户在骑行中如遭遇意外导致受伤时，应在确保人身安全的前提下，立即做好现场证据保留工作，包括拍摄车辆状态、周围环境的照片或视频，并妥善保存订单记录及随后的受伤就医记录等相关资料，并及时向平台反馈投诉及向公安、交通等部门进行报警维权。

此外，相关部门也应加强对共享单车平台的监管，建立健全共享单车行业标准，消除公众安全疑虑。

据央视新闻

