

# 说好的「永久会员」为何失效？ 哈啰智能电瓶车突然「断服」

□ 记者 章炜

“说好的永久黄金会员说没就没，远程功能全用不了，这不是欺诈吗？”近日，消费者张女士向《上海法治报》反映，她作为哈啰电瓶车首批车主，享有的永久免费会员服务及车辆远程功能，在2025年年底突然全部“罢工”，多次维权无果。记者调查发现，与她有相同遭遇的车主不在少数，甚至有车友分享自己正常行驶中突遭哈啰电动车锁车断电的“惊魂”一幕。

## 电瓶车突然解不了锁

张女士是一名大学老师，2021年，她花了1399元购入一辆哈啰D51L型智能电动车，作为当时的早期车主，她获赠了“永久黄金会员”权益，“当时就是看中这个永久会员，能远程开关锁、查电量，在学校楼栋间通勤比较方便。”可这份便利，在2025年年底突然失效了。

“当时我怀着五六个月的身孕，想骑车去教学楼，电动车却死活解不开锁。”回忆起当时的窘境，张女士仍有些气愤。她第一时间联系哈啰客服，对方却告知她“可能是车辆模块损坏”，建议她前往门店自费更换。可张女士搜索后发现附近没有哈啰的线下门店。直到她搜索社交媒体，才发现自己并非个例。从2025年11月26日开始，有不少哈啰电动自行车车主发现智能化功能失效。

2025年12月4日，哈啰品牌方才发布《致受2G退网影响的哈啰电动自行车车主》公告，给出了两种解决方案：一种方案是支付149元升级4G设备，继续使用远程控车等智能功能；另一种是申请退费，非永久会员可以选择退还未使用的费用，但是永久会员则不提供退款。“我们这些冲着‘永久会员’买车的首批车主，就这样被轻飘飘地排除在外了，实在难以接受。”张女士无奈地表示。

## “永久会员”变“年卡”

“当时以永久会员为卖点对外出售电动车，现在会员权益说停就停，这不

是欺诈消费者吗？”张女士说，当时哈啰电动车的标签是“智能”，主打可以远程开关锁、查看电量以及远程鸣笛、定位寻车等功能，这些功能权益，均属于黄金会员权益。此前APP内“黄金骑士卡”下方标注的“永久免费”字样，3月10日查询时已消失不见；页面显示的12项会员权益，包括远程开关锁、电量查询、鸣笛寻车等，虽标注“APP生效中”，但实际均已无法使用。

“后续客服告诉我，需要花费149元升级4G模块，如果去电瓶车修理店安装，还要收取安装费。而且升级之后，‘永久黄金会员’就没有了，变成一年有效期，以后每年都得花钱续费。”张女士无奈地说，这与当初购车时的承诺天差地别。为了维护自身权益，张女士以及家人多次与哈啰沟通，始终未得到满意答复。

记者调查发现，遭遇类似情况的消费者不在少数，他们大多在2021年至2022年年初购买哈啰电动车，且多为享受“永久黄金会员”权益的首批车主。随着2G网络退网，这些车主的会员权益形同虚设，车辆智能功能大幅缩水。

## 哈啰：已提供最佳方案

针对车主反映的问题，记者近日联系哈啰公司。哈啰相关

人士表示，2G退网属于行业性事件，属于不可抗力。“因为2G网络的退网，导致无法继续使用该服务。这是根据国家工信部的通知，不是由于我司产品的问题。”

对于要求车主自费升级设备的做法，该人士表示，公司已经充分考虑了车主的需求，将4G设备升级费用从原价255元优惠至149元，“此价格旨在覆盖基本的设备及通信服务成本，是我们当前条件下能为用户争取到的最佳方案。”

按照公告的说法，车主如果选择不升级智能芯，依然可以用手机蓝牙解锁。但有车主向记者吐槽称：“智能服务失效后，我一开始还勉强用蓝牙解锁，上个月发现蓝牙也用不了了，没办法，只好花钱把车子改装成实体钥匙。”对于部分车主蓝牙开关锁无法使用的问题，哈啰相关人士表示，蓝牙开关锁属于智能芯蓝牙模块问题，如果不能使用，建议联系客服重新启动设备，或者升级成4G智能芯。

针对“永久黄金会员”问题，哈啰相关人士表示，“永久黄金会员的价值已经体现在车辆购买价格中了，我们这边无法为附赠的增值权益提供补偿。永久黄金会员是和智能芯设备绑定的，原来的2G智能芯已失效，购买新的智能芯后，需要重新进行绑定，并安装到指定账户上。”

用户安装升级后的4G智能芯并完成绑定，可获赠一年会员服务，一年后可选择付费续费，年费为18.8元。“这已是公司争取到的最终解决方案。”该人士坦言，哈啰已于两三年前停止电动车销售业务，相关售后业务已同步终止。

记者梳理相关政策发现，国家工信部2020年4月就已印发通知，明确引导市场新增物联网终端逐步淘汰2G、3G网络。但哈啰在2021年仍继续销售搭载2G芯片的电动车，且未告知消费者车辆搭载的是2G芯片，也未提示后续可能因网络升级产生额外费用。直至2025年运营商关停2G基站，企业技术选型滞后的问题才暴露出来。

## 律师说法

## 2G退网不构成不可抗力，哈啰属单方违约

2G退网究竟是否属于不可抗力？升级的支出可以转嫁给消费者吗？上海市通浩律师事务所高级合伙人陆建律师认为，随着物联网领域技术革新的突飞猛进，从2G到5G的网络演进、从感知层到智能应用层的功能升级，几乎以数年为一个周期完成代际更替。前一代技术尚未完全普及，新一代解决方案已进入商用阶段。在这样一个快速

迭代，又迅猛淘汰的时代，互联网终端退出2G是否属于商家单方撕毁合同，不再履行承诺和义务的不可抗力理由呢？

陆建律师认为，依据《民法典》第180条，不可抗力需同时满足不能预见、不能避免、不能克服三个条件。工信部2020年已明确引导物联网终端退出2G/3G，哈啰2021年仍在出售2G车型，

明显属于可预见、可提前应对的行业风险。其未提前告知、未布局4G，是自身技术选型失误，不满足不可抗力三要件。哈啰以2G退网为由停止永久会员服务，属单方擅自解除合同的根本违约行为。

具体而言，在张女士2021年购入哈啰D51L型电动车时，哈啰厂家承诺其享有永久免费会员服务及车辆远程智能功能，该承诺属于厂家

应履行的合同义务。也即，永久会员+智能功能是购车合同的核心对价，已包含在车款中。只要张女士还在使用该辆电动车，哈啰厂家就应该确保其可以使用智能功能，即使网络升级，依据《民法典》第577条规定，哈啰也应免费为张女士提供4G升级、安装及流量服务，并恢复其永久会员资格，不得恶意转嫁升级成本，让张女士再支付升级费用。