

□ 记者 章炜

扫码开锁、正常骑行，却在途中遭遇车辆突然自动落锁、车轮抱死，进而连人带车摔倒受伤。李女士向《上海法治报》反映，她近日骑行哈啰单车仅20米，因车辆突发自动锁死而摔倒，头部、膝盖及胸部不同程度受伤。记者调查发现，近期全国多地均有用户遭遇类似“惊魂一幕”。共享单车在骑行中为何会自动落锁？用户因此发生意外究竟该由谁来担责？记者展开了调查。

“消失”的骑车订单

“当时早上9点左右，我像往常一样扫码骑车上上班，刚骑出去20米左右，车子突然被卡住了，我整个人连人带车重重摔在地上，头部直接磕出了血。”回忆起这场意外，李女士仍然心有余悸，“更危险的是，身后还有一辆外卖电动车冲过来，只差一点点就撞上了，现在想起来都后怕。”

当天10点左右，带着伤、感到身体不适的李女士前往当地医院就医。诊疗报告显示，“头部受伤、膝关节受伤、胸部损伤及额头挫擦伤”，医院建议休息三天。

事故发生后，李女士联系哈啰单车客服反映情况，却得到了“后台查询不到相关骑行记录”的回复。李女士发现，自己的手机端确实查不到该订单。但她坚称自己扫过码，不可能骑一辆别人未落锁的车。“我是包月会员，每次骑车都会习惯性扫码开锁，怎么可能骑别人的车？事故之后的好几天，平台一直没有给出任何明确说法，也没有人主动联系我了解伤情。”

在李女士的持续反映下，几天后，哈啰方面回应称，事故发生时恰逢周末，技术部门未能及时核实相关扫码记录。经后台技术进一步排查，确认李女士当日确实有扫码开锁记录。哈啰解释突然落锁的原因，可能是技术原因导致“开锁不成功”。

“订单查不到，我只能选择报警留存证据。”李女士告诉记者，为保障维权有据可依，她拍摄了自行车的状态，记录了摔倒后的现场情况，并及时报警。“如果是系统漏洞造成的自动落锁，平台应赔付医药费、误工费以及眼镜损坏的费用。”

针对李女士反映的问题，记者

调查实录

骑共享单车20米 突遭锁死致摔伤 如何破解维权难？

近日联系哈啰，客服专员表示，会记录情况并反馈，核实整个事故过程后会进行妥善处理。4月16日，记者了解到，哈啰方面派人前往当地派出所查看了监控记录，核实了整个事故的全过程。哈啰方面对于李女士的遭遇表示歉意，同意赔付相关医疗费用等合理损失。

突然落锁致摔伤频发

李女士的遭遇并非个例，类似情况在多地出现，不少用户同样面临“骑行途中突然锁死、APP无订单”的尴尬处境。来自北京的刘先生向记者讲述了同样经历。他近日扫码骑行哈啰单车，正常骑行10分钟左右，车辆突然踩不动了，他猝不及防摔下车。“我当时就检查车辆，发现车锁关闭了。”所幸当时车速不快，刘先生只是受了点轻微皮外伤。令他费解的是，车辆

明明是扫码使用，事发后打开APP却查不到任何相关订单记录。他向平台讨要说法，客服反馈称：“未监测到车辆自动锁车的情况”，并建议他报警取证。“我只是一点皮外伤，没有就医，就没去报警。而且拿到了监控视频，就能证明是自动落锁导致的摔倒吗？”刘先生无奈表示。

记者在社交平台搜索发现，此类事故涉及多个共享单车平台。某主流共享单车企业自述，2025年全国范围内类似人身伤害事故达700起。据央视新闻报道，上海的洪女士称，去年7月，她在出行时扫码了一辆共享单车，但骑行没几分钟，就发生了意外——车辆突然自动关锁急停，导致她摔倒受伤。洪女士称，事后她向平台进行申诉，客服人员向她的账户充值50元作为补偿，但对于车辆出现自动锁车的情况并不承认，“客服说，系统后台没有监测到这次自动落锁的情况。”

事故成因复杂 责任难定

业内人士表示，共享单车骤停事故的原因复杂，可能涉及硬件制动故障、软件系统缺陷、后台误操作、电子围栏误判、超区骑行强制锁车等多种情形，还可能与“平台超量投放”有关。一些共享单车平台在城市部分区域大量投放车辆，存在“一码多车”乱象，这种情况可能引发系统误判，触发远程关锁。“比如多人先后扫描同码单车，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。”

记者注意到，在同类事故的处理过程中，共享单车平台的责任认定往往存在争议。一些用户反映，企业在事故处理中，常反馈称“未发现车辆存在自动落锁的情况”，进而推测事故原因包括：用户未关闭开锁页面，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导致事故发生。“我肯定是扫过码的，也不可能误触还车按钮。单车为何突然锁死？我想知道故障原因，多次沟通也没有得到一个明确的说法。”刘先生说。

李女士表示，此类安全隐患频频出现，希望引起平台重视，切实保障用户骑行安全，在技术层面升级改造，杜绝同类问题再次发生。但截至发稿，有关后续将采取哪些具体措施来避免类似问题发生，哈啰方面未给出回复。

在今年的上海两会上，市人大代表王海波曾聚焦这一民生痛点。他在接受本报采访时呼吁，尽快出台共享单车专属团体标准；建立政企数据共享机制，要求企业将车架号、二维码、车牌号“三码”接入市级监管平台，当市民权益受损时，由政府部门出面调取数据；强制企业采用区块链技术存证核心运营数据，数据缺失则直接推定企业担责；建议推广蓝牙嗅探技术精准监管“超额投放”。

律师说法

化解消费者维权困境 优化举证责任分配

上海市通浩律师事务所高级合伙人陆建律师表示，共享单车骑行中突发自动落锁，实质上是危险系数非常大的事故隐患，甚至人命关天，应引起关注。

于法律层面而言，骑行者与平台之间构成共享单车租赁合同关系，同时受《消费者权益保护法》《产品质量法》等法律规制。发生此类事故时，平台作为共享单车的提供者、经营者与服务者，需承担以下责任：一是违约责任，依据《民法典》第708条，平台应保证租赁物（单车）安全适租，骑行过程中车辆锁死属

于租赁物不符合约定用途，若因此造成骑行者人身损害，平台应承担违约责任及民事赔偿责任；二是产品质量责任，若单车因硬件或软件缺陷导致人身伤害，适用《民法典》第1202条规定的严格责任，用户仅需证明损害与车辆存在关联，平台则需举证自身无过错。因此，事故发生后，若平台以“用户误操作”“超区骑行”等理由推卸责任，显然于法无据。

如何避免类似事故？陆建律师建议，可从以下几方面完善：第一，软件功能完善：在研发层面进

一步优化共享单车落锁触发条件，强化车辆状态识别能力，严禁单车在非静止状态下被远程锁闭。第二，制定技术强制规范，取消骑行过程中远程自动落锁功能，超区时仅设置减速提醒，不得远程锁死车辆；同时制定国家强制标准，明确锁具、制动系统及通信安全等要求，杜绝“一码多车”“超量投放”等问题。第三，完善保险与基金保障机制：强制平台投保足额产品责任险和人身意外险，设立事故赔偿专项基金，实现先行赔付，避免伤者维权受阻。第四，优化举证责任分配：适用过错推定原则，用户只

需证明损害事实及与车辆的关联性，由平台自行举证无过错、无因果关系；若平台存在隐瞒或篡改数据的行为，直接推定其存在过错。

从事故处理情况来看，李女士具备一定的证据固定能力。消费者在借鉴其经验时，可遵循以下四步操作：首先，第一时间报警并要求警方出具接警记录或事故证明；其次，固定现场证据，拍摄车辆状态、伤情、路面情况及监控位置，同时留存目击者信息；再次，截图保存订单、APP通知及客服沟通记录，切勿删除；最后，完善医疗证据，及时就医并留存病历、发票、诊断书等材料，明确伤情成因。