

汽车厂商倒闭 我买的车该怎么办

中青报·中青网记者 张真齐

“每次看到我的那辆威马EX5，心里总是五味杂陈。它现在在不仅二手车价格像跳水似的往下跌，甚至就连最普通的售后维修保养，也成了大难题……”自从去年10月，威马汽车宣布申请破产重整后，家住海南省海口市的许帆都会忧心忡忡。

近几年，随着中国汽车市场从“增量时代”转入“存量时代”，一方面销量增速放缓，竞争日益激烈，淘汰速度加剧；另一方面，人们的消费能力升级，对于汽车品质、品牌、性能、外观等方面都提出了新的要求。这些无不考验着汽车产业和企业发展的质量，这一过程中，身处末位的车企“破产倒闭”成为必然。

统计数据显示，过去一年，中国汽车市场共有超过15家车企因经营不善破产，超过10家经销商集团倒闭，超过2000家4S店关门或暂时停业。

一边是涉事汽车厂商依法合规进行破产申请，处理相关资产和债务；另一边则是像许帆一样的普通消费者，面临汽车厂商倒闭后车机系统无法升级、车辆维修保养难、售后无门、二手车贬值等一系列问题。

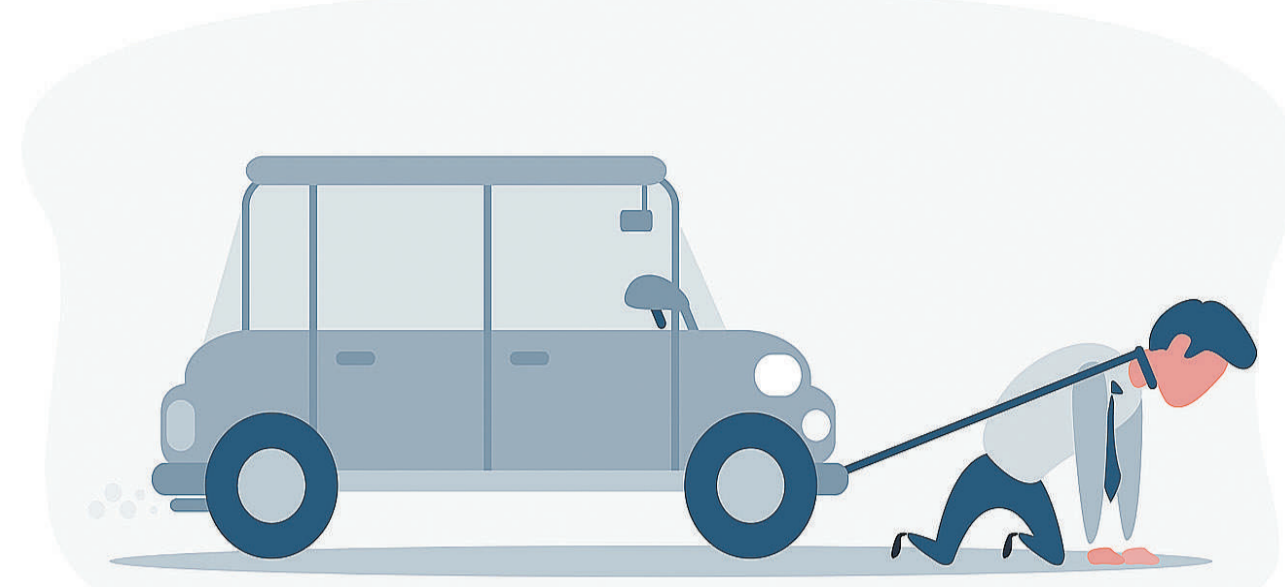
在全球汽车产业130多年的发展过程中，因经营不善而申请破产、退出历史舞台的汽车厂商数量众多。如今，为了保障每一位消费者的合法权益，为了中国汽车产业持续健康地向上发展，汽车厂商破产倒闭所带来的一系列连锁反应，亟待全行业的共同关注并努力解决。

“终身质保”究竟能否“保终身”

“大约五六年前，市场上流通的汽车品牌和车型，种类数量都非常多，有的品牌和车型我们甚至都不认识。”回忆起汽车市场的发展，在北京东方基业汽车城从事二手车买卖的周立凡感慨地说，随着汽车市场淘汰赛的来到，不少参与者如流星般迅速走下了历史舞台。“从2019年开始，很多小众和冷门品牌的车型不怎么流通了，德系、日系和国产头部品牌的车型则越来越多，‘赢家通吃’的感觉越来越明显。”

事实上，“强者愈强，弱者愈弱”并非周立凡一个人的感受。

早在2020年年初，原中国机械工业联合会会长王瑞祥就曾预言，在中国消费增速下滑和去产能、去库存的多重因素叠加效应下，2020年将是落后产能的



统计数据显示，过去一年共有超15家车企因经营不善破产，超过10家经销商集团倒闭，超2000家4S店关门或暂时停业。为了保障每一位消费者的合法权益，汽车厂商破产倒闭所带来的一系列连锁反应，亟待全行业共同努力解决。

淘汰整合之年，产业集中度将进一步得到提升。

威马汽车的发展只是产业淘汰整合过程中的一个缩影。作为成立于2015年、国内最早人制造的新势力之一，威马汽车曾与蔚来、小鹏、理想合称“新势力四小龙”。自成立以来，威马汽车累计完成12轮融资，已公布额度的融资规模累计达到410亿元。

然而，在2019年至2021年，威马汽车共亏损了约177亿元。到2022年，威马汽车更是频频传出降薪、停产、总部大楼拖欠租金、经销商大面积退网等消息。最终，上海市第三中级人民法院审理威马汽车的破产重整申请。

家住浙江杭州的曲振涛于2021年购买了威马W6，当时最吸引他的莫过于威马官方给出的“首任车主不限年限/里程的终身质保”服务。在曲振涛看来，这个承诺对担心三电质保的消费者来说无疑是一颗定心丸。

然而，随着威马汽车破产重整，曲振涛和其他威马车主“终身质保服务”的愿望落空了。自去年下半年以来，车主们发现，威马汽车各地的售后服务中心陆续关门停止服务，有些门店已经改头换面，成为其他汽车品牌的4S店。

“我们既找不到官方售后，又联系不上官方客服，甚至在汽修店中都找不到威马汽车的相关配件。”曲振涛无奈地说，

“车友们只能调侃自己，威马率先完成了终身质保，因为威马终身质保指的是威马的终生，而非汽车本身。”

记者拨打了威马汽车用户支持中心的电话，截至发稿前，电话中的智能语音客服一直提示“目前线路繁忙，请稍等”。同时，威马汽车官网显示的多家门店，在高德、腾讯地图上也已没有相关信息和联系方式。

“原价18万元左右的威马汽车，现在在二手车市场的回收价可能不到6万元，车价损失了三分之二以上。”曲振涛告诉记者，还有一些威马车主当时为了跑网约车才买车，现在一旦坏了很可能无法维修，他们不仅需要承担车辆贬值的风险，甚至连赚钱养家的工具都没了。

企业“主动担责”方能破局

同样陷入困境的，还有宝沃汽车、知豆汽车、前途汽车等品牌的车主们。一方面，用车过程中可能随时会面临无法维修的窘境；另一方面，二手车市场给出的回收价格也令他们无法接受。“继续用也不是，卖车也不是”成为这些车主最真实的写照。

2022年年末，宝沃汽车正式宣告破产。而早在当年年初，宝沃官方渠道已全面停售，剩余的库存车则转到二级经销商手中，他们在抖音等短视频平台进行“挥

泪大甩卖”。在官方销售停摆的同时，零配件的缺失也让售后网点形同虚设。

“由于厂家已无法提供质保服务，不给店内提供零配件也不支付相应费用，因此即便车主购买的宝沃车辆在质保期内，也无法享受免费质保服务，更换配件都需支付相应费用。”面对多名宝沃车主的追问，宝沃汽车售后维修网点工作人员这样回道。面对汽车厂商的破产，消费者往往遭遇维修难、维权难的困境。

去年5月，中国消费者协会发布的《2023年第一季度全国消协组织受理投诉情况分析——汽车投诉情况专题报告》显示，车企倒闭退市，消费者车辆售后无保障问题频发。新能源汽车行业快速发展，一些新能源汽车厂家由于经营不善面临退市，相关车辆的定期保养、售后维修以及原厂零配件服务等难以继续提供，导致车辆使用安全堪忧。

不过，与上述车企不同，也有一些车企在退市或者破产后，仍较为稳妥地处理了消费者后续用车的相关问题。

记者盘点后发现，当年萨博和欧宝汽车退出中国市场后，通用汽车接手了其售后服务；西雅特品牌停止在中国销售业务后，售后由大众汽车接手；讴歌退出中国市场后，广汽本田提供其后续服务；广汽菲克退市后，母公司Stellantis集团宣布为广汽菲克车主进行售后维保工作。



中国消费者协会发布报告提醒称，一些新能源汽车厂家由于经营不善面临退市，相关车辆的定期保养、售后维修以及原厂零配件服务等难以继续提供，相关问题必须得到重视。图为消费者在2023年沈阳国际车展上体验新能源汽车。

严守汽车数据安全 让个人隐私不再“裸奔”

中青报·中青网见习记者 王志远 记者 张真齐

走到一辆新能源车前，摄像头、毫米波雷达、激光雷达等各式传感器已经随处可见。为了做到“耳听八方、眼观六路”，智能汽车必须通过它们收集规模更大、覆盖面更广的车辆数据。有统计数据对比显示，一辆智能网联汽车每天会产生约10TB的数据，是传统燃油汽车的5-10倍。

2023年，因造成超过215万日本用户的车辆数据泄露，丰田汽车一度成为消费者关注的焦点。尽管丰田汽车立刻回应称，这次泄露事件由人为操作失误导致，但有报道称，这几乎涵盖自2012年以来，注册丰田主要云服务平台的全部客户群。

事实上，随着汽车进入数字化、智能化时代，数据泄密问题已屡见不鲜。

据不完全统计，自2020年以来，国内针对整车制造、车联网信息服务提供等相关企业的恶意数据攻击已达280余万次。据不完全统计，2023年至今，国内共发生了超过20起与车企相关的数据泄露事件。

从驾乘人员的面部表情、动作、目光、声音数据，到车辆地理位置、车内及车外环境数据，汽车数据隐私泄露所引发的消费者维权事件愈发常见，汽车数据安全正面临着许多新挑战。如何高效、完善地守住“安全红线”，用好汽车数据并保障个人隐私安全，成为与每一位消费者息息相关的新课题。



到2025年，中国智能汽车渗透率有望达到80%。只有相关企业筑牢数据安全“红线”意识，保护消费者权益，智能汽车行业才能更规范、更健康地发展。图为消费者在理想汽车内体验车内功能。



汽车数据安全需要政府、汽车数据处理者、个人用户等多方主体共同参与。据不完全统计，自2020年以来，国内针对整车制造、车联网信息服务提供等相关企业的恶意数据攻击高达280余万次。

在海量汽车数据中划清个人隐私红线

根据国家网信办此前发布的《汽车数据安全管理办法（征求意见稿）》，驾驶人能够随时终止汽车制造商等收集车辆位置、驾驶人或乘车人音视频等敏感个人信息的行为。

“在技术的帮助下，汽车的数据处理能力日益增强，汽车数据规模日趋庞大，同时暴露出的汽车数据安全风险隐患也越来越突出。”有关负责人表示，在实际场景中，如汽车数据处理者超越实际需要，过度收集重要数据；未经用户同意，违规处理个人信息等，都属于汽车数

据安全问题的范畴。

美国市场调研机构J.D. Power发布的“2022中国消费者智能网联汽车数据安全和隐私意识与顾虑调查”报告显示，47.8%的受访车主表示，从未收到过汽车品牌或经销商对个人信息的提示。

这表明很多车企的数据收集行为，是在用户“不知情”的情况下进行的。一旦这些数据遭到泄露或非法共享，就会产生监听、身份盗窃等风险，从而对企业及个人的财产造成安全威胁。

在江西新能源科技职业学院新能源汽车技术研究院院长张翔看来，部分车企的数据安全保障能力有待提高。尤其是随着辅助驾驶、自动驾驶功能的逐步落地，保障数据安全将成为涉及道路交通安全的关键问题。

“当前，汽车数据安全的应用场景还未固定化，因此要根据其功能开发和利用效果两方面，不断进行改进。”张翔直言，从理论上讲，无论车企采取什么样的安全解决方案，其数据存储系统始终都存在漏洞，但车企应该尽可能地提高数据安全保障等级，多做一些防护措施，这样才能提升对网络黑客攻击的底气。

今年两会期间，全国人大代表、长安汽车党委书记、董事长朱华荣针对汽车数据安全提出了相关建议。他认为，随着汽

车行业由“硬件主导”到“软件定义”，汽车之于用户已不再是单纯的出行工具，已由“单一工业品”到“新数智空间”产品的属性变迁。用好在智能网联汽车使用过程中产生的海量数据，首先需要保障个人信息保护、数据要素市场化与国家安全三者之间达成平衡。

朱华荣称，尽管目前已经出台了《汽车数据安全管理办法（试行）》《个人信息保护法》《关于构建数据基础制度更好发挥数据要素作用的意见》等法律法规，对个人信息保护与数据产权确立了部分概括性规定，但对汽车数据中非个人信息边界模糊，权属不明。

他认为，智能网联汽车相关非个人信息边界模糊与权属不明，既不利于个人隐私的保护，也让车企更难更合理、更充分地利用相关数据。

“车辆自身及零部件工况类数据、道路、天气等与外部环境有关的数据，以及无法识别到具体个人的，应不属于个人隐私的范畴。而车控类及应用服务类数据，与个人的关联性存在很大差异，需从立法层面进一步予以明确。”朱华荣建议，要在划清个人隐私红线的基础上，促使相关数据由“数据碎片”的分散化向“数据粮仓”的集约化转变。

他告诉记者，由于理论层面的困难和争议，许多国家在数据立法上回避了数据的所有权问题。

“因此有时候很难界定，车辆使用过程中产生的数据所有权，究竟属于车主、驾驶员还是车企。但是，《个人信息保护法》对个人权益的保护是比较明确的，处理个人信息必须以合法、正当、必要、诚信为原则。车企如果未取得个人同意就擅自处理个人隐私信息，无疑是侵害了个人合法权益。”王昆仑表示，如果车企违规公开人脸识别、行车数据等个人隐私信息，性质更为恶劣，涉嫌侵害个人隐私权，甚至还可能构成侵犯公民个人信息罪。

“无论是个人信息权益还是隐私权被侵犯，个人都可以提起民事诉讼，要求相关方承担损害赔偿等侵权责任，金额可按个人损失或车厂收益确定。”王昆仑说。

数据安全应成为智能汽车发展“压舱石”

放眼全球，面对智能网联技术发展的浪潮，汽车行业一直高度关注汽车数据安全的相关问题，世界各国的监管机构，针对实际情况出台了一系列的法规和配套标准。

2021年1月，联合国欧洲经济委员会

作，承接车辆的售后业务。因此，车主应关注受理破产的法院公告，及时向破产管理人反映相关情况并寻求解决措施。

“像威马汽车这样，倒闭后没有第三方介入解决车主售后业务的情况，会比较棘手。”于大钊建议，“消费者可以仔细查阅购车合同，确认合同是否对车企破产的相关事宜进行了约定，如果有相关的条款，消费者可以按约定内容依法维护自身的合法权益。”

“车主们还可以通过车友群、论坛等建立联系，然后向当地消费者协会进行投诉，或将书面材料整理后，依托消费者协会或者司法机关进行维权。”于大钊补充道。

记者查询《汽车销售管理办法》发现，其第二十一条规定，供应商应当向当地消费者协会提供，供应商的车型，并保证至少10年的配件供应和相应的售后服务。同时，大多数新能源车企业对整车及关键零部件保修期也都作了明确规定。

然而，与燃油车市场上较为成熟的第三方维修、保养体系不同，当前新能源汽车维修售后服务技术及资源均掌握在车企、零部件厂商手中。大部分车辆电池、电机、电控的售后服务还是要靠主机厂的渠道来解决，独立的第三方售后体系尚未建立。

对此，刘志超建议，新能源车企业应向第三方服务商合理开放权限，同时应要求主机厂在破产清算之前，解决车辆配件的供应问题，保障车主后续最基础的用车需求。

“业内不少报告预测称，未来5-8年，不少汽车品牌将面临关停并转。”刘志超提醒说，一家车企在破产倒闭之前，往往要经历较长的销售低迷、业务缩减周期。在这一过程中，消费者应及时关注最新进展，尤其要关注后续维修保养应该由谁负责，不讓手中的汽车成“弃儿”。

而对企业研发、生产等数据的分类分级未提出明确要求，不同部门或服务团队可能会使用不同的数据定义、收集和存储方法，导致数据一致性差、准确度低，进而给保护汽车数据安全带来挑战。

报告认为，智能汽车的数据安全问题已经演变成行业普遍问题，需要全行业共同努力解决。尽管面临诸多挑战，随着法律框架不断完善，车企在数据安全组织制度、专业人员配备上都已初步完善，第三方专业汽车数据安全解决方案厂商不断涌现，汽车构建数据安全免疫力已具备完备的产业基础。

记者注意到，由于汽车研发流程复杂，往往要耗时两三年，部分车企在研发、推出车辆远程拍摄等相关功能时，关于汽车数据安全的监管政策尚未落地。因此，可能出现产品功能刚用不久就被下架的消费纠纷。

消费者姚小舟就吐槽说，许多企业为了凸显自己产品的独特性、体现自己更高的智能化水平，曾争相推出车辆远程控制、在手机App上查看车载远程摄像头等功能。尽管这些功能让消费者倍感新奇，却埋下了汽车数据安全的隐患，最终被下架。“如果我们买车多少是冲着这些功能和技术来的，现在功能没有了，这些钱厂家还打算退吗？”

对此，业内专家提醒说，在宣传新车和新功能时，相关企业应该更加谨慎，充分告知用户政策变化可能导致的不同后果。

值得注意的是，去年7月，《汽车整车信息安全技术要求》等四项“强标”完成征集意见稿，数据安全正逐渐成为智能网联汽车发展的“压舱石”已成为全行业共识。

业内人士表示，汽车数据安全建设事关重大，企业需要在合规前提下，充分合理合理使用汽车数据促进经营，推动智能网联汽车良性发展。此外，还需要政府、企业、科研机构和社会公众共同努力，创造安全、可靠的汽车数据利用环境。

“规范汽车数据安全，不仅能促进汽车产业又快又好地实现数字化转型，还能有效拉动产业提升新质生产力。只有这样，消费者才能真正享受到智能化带来的便利和乐趣。”上述业内人士总结道。



汽车消费投诉与新闻线索提供，请关注青豹公众号，给我们留言。消费维权邮箱：autocyd@126.com