

共享汽车制度应完善事故受害者保障

刘子文

共享汽车正在改变新加坡人的用车方式。公开资料显示，本地主要共享汽车平台的车队已达数千辆，部分平台车辆超过3000辆，分布在全岛上千个地点。共享汽车已经不再是小众服务，而是城市交通体系的一部分。

这是好事。它降低用车门槛，也提高车辆资源的使用效率，但一种新商业模式越成功，越需要配套的责任机制。否则，便利被放大，成本却可能被转移。

几个月前，我的车停放在停车场时，被一辆共享汽车碰撞。警方完成调查后，证明对方责任。我把车送到品牌授权维修中心处理，工作人员在了解案件涉及第三方保险索赔后，建议我若希望尽快维修，可以考虑通过自己保险公司的合作维修厂先行处理，再由保险公司向对方追偿。他的意思很现实：某些第三方保险索赔流程往往较长，维修中心也难以预估授权和处理时间。

这段经历让我真正困惑的，不是谁撞了谁，而是一个更大的问题：当责任相对清楚时，为什么时间成本落在没有责任的一方？

共享汽车改变的不只是用车方式，也改变事故后的责任结构。传统私家车事故中，关系相对直接：驾驶者、保险公司、第三方车主。共享汽车则不同。驾驶者只是临时使用者，车辆属于平台或运营方，保险安排由平台决定，事故处理又涉及保险公司、维修厂、第三方车主等多个环节。每一个环节都有自己的流程，每一个机构也都可以说自己是按程序办事。可是，当所有程序加在一起，最慢、最被动、最无力的一方，往往就是被撞的第三方。

驾驶者选择共享汽车平台；平台选择保险安排；保险公司选择自己的审核流程；维修中心选择是否承接这类案件。唯独第三方车主，什么选择都没有，被迫进入这套流程。这就是共享汽车时代一个容易被忽视的制度问题：事故处理的时间成本，转嫁给没有选择权的受害人。

过去几年，新加坡开始关注共享汽车行业的消费者争议。新加坡消费者协会与陆路交通管理局今年推出共享汽车业者消协认证计划，正是为了提升行业标准、透明度和消费者信心。新闻报道，消协在2025年收到184起共享汽车业投诉，常见问题包括收费争议、损坏评估透明度不足、维修费用争议和退款延误等。

这些讨论大多集中在租车者身上：是否被收取过高维修费？车辆损坏评估是否透明等等。这些当然重要。但在共享汽车事故里，第三方受害者更少被讨论：他们不是平

台用户，没有点击同意条款，也没有享受租车便利，却因为事故被卷入平台和保险流程之中。

从这个角度看，共享汽车平台提供的其实是一种出行服务。既然是出行服务，服务不应在车辆被成功解锁时结束。真正考验一个平台的，不只是用户能否5分钟租到车，而是事故发生后的五个月里，平台是否仍然让相关各方感到可靠。

本地并非没有纠纷处理机制。金融业争议调解中心（FIDReC）作为独立调解机构，协助消费者与金融机构解决争议；新加坡普通保险协会也说明，消费者可在未能与保险公司解决争议后，向FIDReC寻求协助。这些机制非常重要，但它们主要解决的是“争议”。共享汽车事故更深层的问题，有时并不是有没有地方申诉，而是为什么普通人必须走到申诉这一步。

制度不应只在纠纷发生后提供出口，更应尽量减少纠纷发生前的无谓等待。因此，未来的重点应当思考：共享汽车平台是否应承担更积极的事故协调责任？

例如，当闭路电视、事故报告等客观证据已能说明基本事实时，是否可以建立更快速的第三方维修授权机制？平台是否可以设立统一窗口，让第三方不必在保险公司、维修厂和不同机构之间来回追问？行业是否可以公布第三方事故平均处理时间、维修授权时限和争议解决时间，让公众比较的不只是租车价格，也包括事故后的服务质量？

这并不是要求平台无条件赔偿，也不是否定保险公司审核的必要性。但如果一个行业已发展到影响大众出行，就不应只把效率体现在租车环节，也应体现在事故处理环节。共享经济的核心，也应包括共享责任。

如果一种服务让驾驶者更方便、平台更高效、车辆使用率更高，却让无责第三方承担漫长等待，那成本并没有消失，只是被转移。它不会出现在租车价格里，也未必写在保险条款中，却真实存在于每一次电话追问、每一天车辆停修、每一个普通车主被迫承担的不便之中。

新加坡一直善于在创新与治理之间寻找平衡。共享汽车的发展值得肯定，但它的下一步不应只是更多车辆、更多网点，而应是更透明、更快速、更有责任感的事处理机制。

衡量一项创新是否成熟，是在发生意外时，它是否仍值得信任。共享汽车已经跑得很快，现在，也许该让事故处理机制一起跟上。

作者是新加坡国立大学建筑环境系高级讲师及副课程主任