

# 小伙骑哈罗单车撞上汽车后逃跑 车主找平台要肇事者信息被拒 “上传警官证和介绍信， 1到3个工作日内回复”

## 律师说法：程序没错， 但过于繁琐可能会误事

“车门被撞坏，肇事者就这么跑了，难不成我就得吃这个哑巴亏？”昨天上午，市民邱先生给记者打来电话，反映前几天遭遇的烦心事。他说自己在开车等红灯时，被一个骑哈罗单车的小伙子撞了，右后车门凹了一大块，可对方啥也没说就跑了。

“我报了警，交警也调取路口监控证实事发经过，同时开具了事故证明，可是当我向哈罗单车公司反映，要求提供肇事者信息进行索赔时，却遭到拒绝。”对此，邱先生很不理解。

## A 市民吐槽 事故发生后，肇事者骑着共享单车跑了

邱先生家住余姚凤山街道，上周三傍晚6点左右，他开车行驶在下班路上，当由南往北途经最良桥时，路口信号灯显示为红灯。“我当时在最右边的直行车道上等待通行，后面挤上来一辆哈罗单车。”他告诉记者，骑车的小伙子看起来年纪很小，可能也就十五六岁吧，手里提着一个滑板车。只听到车子后方传来“砰”的一声，他下车一看，右后车门被滑板车砸出一个凹，邱先生正想与他理论，小伙子脚下一蹬，骑车逃了。

车损不算大，1000元内应该可以修好，可是这个亏他不想认。次日，邱先生报了警，隔一天后，他又来到余姚交警大队江南中队，在说明情况后，民警调取路口的监控视频，证明事发经过的同时，开具了证明。

本以为拿着这份证明，就能向哈罗单车讨说法，索要肇事者个人信息。可事实并非如此，公司不透露一点点的信息。“他们的说法是，公司没责任，人也找不到。”

## B 平台回复 要民警提供警官证和介绍信， 才可提供个人信息

昨天下午，记者拨打了哈罗单车的客服电话。得知记者为此而来，客服的回复是“留下电话，稍后有专员联系”。

当记者追问用户信息是否无法查找时，该工作人员解释：“用户骑行是实名制的，我们后台有他们的骑车数据，正常情况下，是可以找到对方的个人信息的。但因为公司与每个用户签订了保密协议，我们无法提供给其他人。要信息可以，但必须由民警来电，上传警官证和介绍信，然后在1到3个工作日内给出回复。”

至于这起事故，公司是否会承担部分的责任？对方称，她对这方面不了解，具体情况还是需要专员答复。

## C 交警反应 正在积极跟平台方沟通

通过微信，邱先生给记者传来了当时交警出具的事故证明。证明上写着：2018年8月22日18时07分许，邱××驾驶小型轿车在余姚市最良桥北首停车等红灯时被一辆蓝白色的二轮非机动车（哈罗单车）相碰撞，造成轿车损坏的交通事故。事故发生后，对方驾驶员驾车逃逸，至今尚未查获。

记者又联系了余姚交警大队，核实情况。“我们又调取了事发路口的监控视频，当时哈罗单车是骑在机动车道上的，小伙子手上拿着的滑板车撞到了车身。”民警解释，事发后，他们也一直在跟进，但找寻肇事者需要哈罗单车方面提供肇事者相关信息。

“我们会跟哈罗单车方面沟通，需要什么证件，也会积极提供，争取尽快找到肇事者。车主如果想跟进事情进展，也可以随时到交警部门查询。不过，有一点我们无法肯定，那就是骑行登记的是否肇事者本人。”相关民警说。

同时，余姚交警也给哈罗单车总部打了电话，要求他们在余姚当地的工作人员尽快联系警方。“共享单车那么多，类似事故可能还会发生，我们希望能跟哈罗单车沟通，找到一个切实解决的办法。对方称明天下午前会给予回复。”



严勇杰 绘

## D 律师说法 程序没错，但应有应急处置通道

在这起事故中，哈罗单车是否需要承担责任？这是邱先生迫切想了解的问题之一。浙江尚甬律师事务所律师陈翔律师认为，说责任有些牵强，共享单车提供的是交通工具，但造成事故的是骑车者，除非自行车本身有故障，比如刹车出问题导致事故发生，那么公司是必须要担责任的，但这起事故显然不是。

其次，公司有没有责任提供肇事者信息？陈翔律师告诉记者，公司有责任提供肇事者信息，但按程序走，也不能说有错。如果只要打一通电话就能向公司索要到用户信息的话，那就涉及到泄露隐私的问题。

“事故发生，涉及到个人、个例，但对哈罗单车来说，面对的却是不特定的大众。”他坦言，公司应当开通一条应急处置通道，一旦有事故或紧急、重大事件发生，能迅速给出反应。就好像前几天发生的滴滴顺风车杀人事件一样，事情发生后，滴滴的处置程序就过于繁琐，耽误了营救的时机。

记者 陈烨

## 快评 程序背后更有人的问题

一起不算大的交通事故，一组不复杂的数据调取，就这样因为所谓的程序仍悬在半空，让当事人迟迟找不到“冤头债主”。那么，真的是程序没错？还是“正确”程序背后的人出了问题？

对于共享单车使用者的信息，哈罗单车方当然不能随便谁打个电话说给就给，其中的道理不说也能理解，因为这涉及用户信息安全嘛。但当有用户涉事或者出事报警，警方介入查询的时候，仍然死守“1到3个工作日内给出回复”的程序，就让人觉得匪夷所思：别说是在紧急事件中必须即时回复，就算是一般的交通事故，平台方尽早回复也能便民利民，减少社会管理成本。如果等一两天甚至两三天才给回复，黄花菜都凉了。

平台方设置这样的程序，固然有保护用户信息和隐私等方面的考量和说辞，但也不排除有显而易见的“小心思”。对于网络时代的互联网公司来说，查找一个“关键词”十分确定的数据需要几分几秒？大家心知肚明。平台方称接到民警上传警官证和介绍信后，在1到3个工作日内给出回复，就相当于争取到了十二分的“主动权”：只要在这个程序的框架内，早查晚查、早给晚给都可以“免责”。

企业追逐利润可以理解，但如果将“逐利”的排序放在“公众利益”与“安全”之前，无暇顾及甚至不愿承担应有的社会责任，那么，以这种排序理念设计出来的程序，不是让人看到资本的势利、冷漠与傲慢，以及令人厌恶的“大公司病”，就是出现致命的安全漏洞。程序的背后，体现的是管理者的理念，是人的因素。尽快修改或为那些明显有问题和漏洞的程序打上补丁，应该成为有社会责任企业的共识。“滴滴顺风车事件”或许就是前车之鉴。

胡晓新