

核心提示

- 乘客在网约车平台打车出行,却被司机要求收取额外费用的情况屡见不鲜
- 对于消费者而言,若将平台订单转为私人接单,一旦发生交通事故,可能面临拒赔或无法获得足额赔偿的风险
- 网约车司机私自利用多个平台接单,导致乘客本来应当独享乘车空间最后却被迫拼车,属于违约行为

上车后提出加价 要求“转私单” 强制乘客拼车 网约车司机违规运营乱象该治治了

“司机刚接单就让我额外加50元。”前不久,广东汕头的李琪与好友在某网约车平台上打车,从学校打车前往高铁站,等待半小时后一名司机接了订单,平台显示价格为26元。很快,司机打来电话要求加价,如果不接受可取消本次订单。

对于司机的无理要求,李琪断然拒绝,无奈只能取消订单重新打车。“网约车司机乱收费,谁来监管?平台要不要担责?”李琪发出疑问。记者近日调查发现,像李琪这样,在网约车平台打车出行,却被司机要求收取额外费用的情况屡见不鲜。有的是上车前司机特意打来电话要求加价,有的是上车后司机提出要返程费、车费补贴等,还有司机私自多平台接单拼车的情况。

受访专家认为,网约车司机不合理接单、收费的行为,涉嫌侵犯消费者知情权、自主选择权、公平交易权等,同时也表明网约车平台存在监管漏洞,有义务对消费者遭遇的不公平待遇承担相应责任。

1 过多收取乘客高速费

“上车后,司机告诉我要承担来回的高速费!”广东省东莞市的云哲去年2月在某网约车平台上打车从潮汕高铁站返回学校,途中,司机称目的地较为偏远,难以接到返回其住所地的订单,要求云哲支付来回高速费共计18元。

“之前打车时,都只需要支付单程9元的高速费。”云哲对此很诧异,司机在接单时也未告知需要支付返程高速费,但司机称必须支付完费用才能下车,担心出事端,她只好付了事。

无独有偶。北京市朝阳区居民陈晨也遇到过被网约车司机多收甚至提前收取高速费的情况。

今年8月,陈晨在网约车平台上预约第二天凌晨5点半前往北京大兴国际机场的车,司机接单后打电话通知她需要额外支付30元高速费,否则自行取消订单。考虑到行李太多且出发时间较早,陈晨只好应下。

陈晨不止一次遇到类似的情况。额外收费均是通过手机转账直接付给司机的个人账户,并不经过网约车平台。“这两次我都没有看到高速费的账单,不知道高速费收了多少。”记者在第三方投诉平台上以“网约车、高速费”等为关键词检索发现,有数百条消费者投诉案例。

2 司机将平台订单“转私单”

今年国庆假期,广东汕头的黄珊与好友一同从学校外出到商场吃饭,返程时在某网约车平台打车,价格为42元。司机接单后在平台联系黄珊:“80元,走不走?”黄珊感到很惊讶,询问司机为何加价?对方给出的理由是本次行程的路程过远,返回途中肯定为空车,所以需要黄珊支付回程费用。

“不不走你就取消订单。”司机的无理要求以及强硬态度,让黄珊很是不满,她取消订单后重新打车。

不料,相同的情况隔天又出现了。黄珊与3名好友在返回学校时选择在某网约车平台打车,价格在70元左右。司机在4人上车后表示订单路程过远,平台价太低,要求黄珊等人取消平台订单,通过线上转账的方式直接支



《法治日报》图片

有网友称,其通过网约车平台下单后显示原价80多元,优惠后一口价为68元,没想到上车后司机态度恶劣,抱怨“打车费用太低”。因该订单走高速有收费路段,下车时司机要求其扫描收款码支付20元过路费。双方沟通后达成一致,该网友当场支付,可下车后却发现司机又额外加了50元过路费,算在了平台订单费用中,要求其支付。该网友求助平台客服未果后,选择在第三方投诉平台投诉。最后经过协商,历时一个多月,平台取消了那多出来的50元过路费。

“在未知具体费用的情况下,司机不可以提前收费,其多收乘客高速费的行为系违法行为。”

付97元的车费。黄珊不同意这个价格,司机僵持在那不走,最后黄珊只得取消订单。黄珊的同学崔文也碰到过网约车司机“转私单”的情况。9月底,崔文在多个网约车平台预约了中秋节当天前往高铁站的车,因为时间早路途远,她等了很久才预约上顺风车。没想到,司机接单后立刻打来电话要求“转私单”。

“司机要求我取消订单,加他私人联系方式接单,价格也从顺风车的24元涨到了35元。”崔文告诉记者,“这不成了坐黑车了吗?”出于安全考虑,崔文拒绝了司机并无奈取消了订单。

杜乐其认为,根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》,网约车车辆需要取得网络预约出租汽车运输证,该类型车辆只能在取得经营许可的网

为。”江苏大学法学院副教授杜乐其说,根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》相关规定,网约车司机应按照统一的计程计价方式确定价格,在确定价格后,按照规定的方式收取乘客车费,不按规定方式收取或多收取费用的行为系违法行为,应予以行政处罚。

泰和泰(重庆)律师事务所律师朱杰说,按照民法典、消费者权益保护法等相关规定,消费者应当在订单下定后,就知晓该订单包括的所有费用以及行驶路线,让消费者可以根据价格进行选择。在订单完成后再次收取额外费用,显然违反了消费者知晓价格并进行对比选择的权利。

他进一步提出,对于消费者而言,若将平台订单转为私人接单,其合法权益将难以得到保障,一旦发生交通事故,可能面临拒赔以及无法获得足额赔偿的风险。

北京瀛和(广州)律师事务所律师谢雅妹认为,消费者遇到这种情况应收集好证据,如录音、录像、订单截图等,到平台举报,或者反映到相关行政执法部门。平台或者执法部门收到投诉举报后,应开展相关执法调查,对上述行为进行查处。

3 乘客上车发现“被拼车”

在一些网约车平台上,设置了“拼车”选项,消费者可以在下单时自行选择是否与他人拼车,即当两名乘客路线相近时,平台会安排两人乘坐同一车辆,这种情况下价格会便宜不少。

而有受访者反映,在未选“拼车”的情况下,上车后竟发现车上还有其他同行乘客。原来,网约车司机通过多平台接单,在同一线路上同时搭载不同平台下单的多名乘客。

湖南常宁的范希就遇到过多次网约车司机在多平台接单拼车的情况。“我在平台上明明选的是‘独享’,比‘拼车’贵了十几元,可我上车后发现车上已经坐了3名乘客。”范希当即提出质疑,对方态度蛮横,称“现在哪有‘独享’!”

行程结束后,范希在平台上联系客服,客服处理态度敷衍,称“车上的乘客可能只是司机的亲友,这是顺风车常有的情况”。

福建福州的梁元也有过类似经历。她在某网约车平台上预约顺风车“独享”去高铁站,车辆到达后发现车上已经坐了两名乘客。

4 平台须承担相应责任

为何会大量出现网约车司机不合理接单、收费行为?

接受采访的专家认为,重要原因在于网约车市场饱和的大环境下,司机的实际收入减少。在这种情况下,一些网约车司机可能会抱着冒险和侥幸的心理,作出上述违约、违法行为;同时,网约车平台存在监管漏洞,给网约车司机留出了违规运营的操作空间。

朱杰说,网约车平台的利益分配和派单机制不合理,网约车平台对司机的提成过高,导致司机每一订单结算后,实际盈利偏低;另外,平台通过派单机制,严格控制司机每天的接单数量以及订单金额,导致无论司机每天实际工作时间多长,最终收入有限。所以一些司机为了生存不得不私自收费,强制乘客拼单。“乘客维权意识不够强,也纵容了这部分不诚信的网约车司机。”

在杜乐其看来,上述行为的出现,表明网约车平台存在监管漏洞,亟待改进:平台对于司机的资质审查不严格,对司机个人素质等方面的把关不严,导致网约车司机素质参差不齐,为之后的管理埋下了隐患;一些平台对于司机的培训和评估机制不合理,没有建立起严格的培训制度;平台打车的价格管理机制不严格,缺乏对价格的监测;平台对消费者反馈和投诉的机制也有待改善。

上车后,她偷偷拍下车上的情况,下车后联系平台客服投诉,但对方同样称车上乘客为司机亲友。“可我明明听到司机和前排乘客说下次拼车还可以找他。”最后经过10多分钟争执,客服同意退回梁元“独享”和“拼车”的差价。

在杜乐其看来,上述情况一方面消费者未预约拼车,而驾驶员接单,那么驾驶员应按约定提供相应的“独享”服务;另一方面,若驾驶员存在其他接单情况需要搭载多名乘客,应当事先征得约车人的同意。因此,驾驶员这种多平台接单,变相让不知情乘客被迫拼车的行为,属于未按照合同约定提供服务的违约行为。

朱杰认为,根据民法典相关规定,承运人擅自降低服务标准的,应当根据旅客的请求退票或者减收票款。

网约车司机私自利用多个平台接单,导致乘客本来应当独享乘车空间最后却被迫拼车,相当于在一定程度上降低了服务标准,属于违约行为,司机应当按照拼车价格收取乘车费,或者全额退费。

关于如何治理防范网约车不合理接单、收费行为,杜乐其从政府部门的角提出建议:应当强化源头管控,规范平台企业资质的经营许可;压实企业主体责任,打击非法营运,对落实安全生产责任等方面进行监督检查,跟踪服务,约谈警示,对发现存在的安全隐患督促立即整改;联合其他监管部门持续在客运站、高速收费站、服务区、学校等客流集散地常态化开展执法行动。

“网约车平台应该加强监管及技术支持,如针对网约车拼车问题,拼车运输服务提供者(网约车平台)应采取技术手段安排最佳拼车乘客,尽量筛选顺路的拼车乘客;网约车平台对于网约车司机监管制度需要进一步完善,加大监管力度,加强对司机的出行规范及对乘客的出行安全保障。乘客若遇到上述问题,可以向网约车平台和交通执法部门投诉。”谢雅妹说。

朱杰认为,平台在维持正常商业运作的基础上,应保障司机的正常收入,制定合理的分配机制。此外,平台在提供相关的管理规定文本外,还应当定期组织培训,让网约车司机充分理解平台规则。同时要提供更加便捷的维权途径,简化维权机制,增强乘客的维权意识和意愿。(文中受访的乘客均为化名)

据《法治日报》