

# 遭遇网约车随意加价如何维权

搭载网约车已成为很多人出行的首选方式之一,通过手机在相关平台下单,网约车驾驶员便能根据定位来载客,可谓省时又省力。但随着网约车行业的发展也产生出许多问题,如线下收费、故意绕路、强制拼车、不合理加价等。当消费者遭遇这些乱象时,该如何维权呢?

## 乱象1

**各种理由要求线下交费  
法官支招:对私下支付说“不”**

张女士乘坐网约车准备下车时,被司机要求线下扫码付款。张女士表示自己是通过手机平台叫的车,应该在平台上付款,并且以前乘坐网约车都是结束行程后通过手机付款。司机表示,如果张女士线下付款,他会通过平台进行结算,就省得张女士额外在平台上付款了。由于张女士赶时间便没有多想,当下便通过扫码方式向司机线下支付了乘车费用。结束行程后张女士本以为此次交易已经结束,却在4天后收到打车平台发送的未支付乘车费用的提示短信,要求其尽快完成线上支付。张女士登录系统后发现,上次乘坐的网约车订单司机并未进行结算,她仍然需要线上付费。

张女士的经历并非个例,不少乘客反映在乘坐网约车时常被司机以各种理由要求线下付款。经调查,各网约车平台上的服务协议关于线下支付均有明确规定,如某知名网约车平台约定,“非现金支付功能订单,乘客应在端上支付车费,驾驶员应通过端上收款功能收取车费。驾驶员要求乘客线下支付车费的,平台可扣除其服务分,并从违规驾驶员账户收取不当所得及50元至200元作为信用违约金,同时平台有权扣回平台应收服务费。”

除了要求线下支付车费,有的驾驶员为了避免平台收取服务费,还要求乘客取消网上订单,由线上交易转化为私下交易从而线下收取费用。《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第十六条规定,网约车平台公司承担承运人责任,应当保证运营安全,保障乘客合法权益。正常情况下,平台作为网约车服务的提供者,当乘坐网约车发生纠纷时,乘客可以向平台主张权利。如果乘客取消线上订单,与网约车司机达成私下交易,平台便不再承担责任,乘客的合法权益难以得到保障。

网约车线下揽客不仅扰乱正常的道路运输市场秩序,脱离运输管理部门的监管,也无法保障乘客的生命财产安全。记者提醒广大网约车驾驶员要依法合规经营,为乘客提供安全、舒适、便捷的出行服务。同样,乘客在乘车时,一定要通过正规平台下单,拒绝任何形式的线下交易,保证自身出行安全,维护合法权益。

## 乱象2

**故意绕路多花冤枉钱  
法官支招:向平台投诉要求赔付**

郭先生下班乘坐网约车回家时,发现司机未按照平台提供的路线行驶,而是走了一条自己从未走过的路线,司机给出的解释是因为平台提供的路线发生交通堵塞,所以选择了一条更快捷的路线。但郭先生抵达后发现,不但路费比往日多了14元,乘车时间多出10分钟,而且平台显示的公里数也多出4.1公里。郭先生怀疑是司机故意绕路以多收取费用。

某网约车平台规定:驾驶员未按照平台规划路线、乘客指定路线行驶,针对每笔违规订单,平台将从违规驾驶员账户扣取不当所得返还给乘客,并可从违规驾驶员账户扣除50元至200元作为信用违约金;多次违规的,平台可以使其暂停服务1日至7日;情节严重的,暂停服务15日;情节特别严重或金额巨大的,永久停止服务。下列情形均可认定为绕路行为:驾驶员路线不熟或看错导航导致订单发生绕路的;乘客未指定路线,驾驶员变更路线导致发生绕路的;驾驶员提供拼车服务时,未按照平台导航指定路线行驶的;其他可归责于驾驶员的原因导致发生绕路行为的。

如果乘客遇到网约车驾驶员有上述行为的,在保障自身安全的情况下,可以向平台或者有关部门进行投诉,以获得合理赔付。当然,如果确实因为突发事件、自然灾害导致封路、路面行驶不畅等情况时,驾驶员可以和乘客协商绕路通过。



## 乱象3

**未经乘客同意强制拼车  
法官支招:可要求扣减费用**

家住房山区的大学生小梁乘坐网约车返校,本想在车上好好休息,谁知上车时才发现车上已经坐了两名乘客。小梁提出,自己下的不是拼车订单,为何车上还有其他乘客?司机表示,两名乘客都和小梁顺路,又不影响其行程。小梁非常郁闷,自己支付了正常的车费,只得拼车的服务。

相对于一般的网约车服务,拼车是较为新兴的打车模式,在乘客不是很着急的情况下,选择拼车确实会节省不少费用,但前提是乘客在下单时主动选择拼车服务,未征得乘客同意,驾驶员不得强迫乘客拼车。

当乘客遇到驾驶员多平台接单,导致自

己专车变拼车,可以拒绝上车,并向平台投诉。如果是上车之后才发现有问题,可以要求司机扣减相关费用或保全相关证据,如订单凭证、拼车的证据等,用于事后举报维权。

针对拼车问题,记者建议网约车平台应加强监管和技术支持,针对专门的拼车订单,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;对于非拼车订单,应加强对行驶路线的实时监管,对于明显偏离行车路线的订单应及时采取干预手段,以维护乘客的合法权益。

## 乱象4

**无正当理由加价  
法官支招:留存证据投诉维权**

刘先生反映,自己在某次出差结束准备从机场打车回家,接单的司机提前打电话过来要求其额外支付返程费用,刘先生当下拒

绝并且取消了该笔订单。谁知新订单的司机抵达后,同样要求刘先生支付空返费100元。对于刘先生“什么时候有这个规定”的提问,司机并未作出正面回答,只是强调,“这么晚了接你的单,我返程不到订单就得空跑了,你愿意坐就得支付空返费。”

据了解,在机场、火车站等地的网约车订单或者是跨城长途订单,容易发生司机以返程空跑等为理由要求乘客额外支付费用的现象。根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第十九条规定,网约车平台公司应当公布确定符合国家有关规定的计价计价方式,明确服务项目和质量承诺,建立服务评价体系和乘客投诉处理制度。由此可以看出,网约车平台作为经营主体,具有一定的自主定价权。第二十条规定,网约车平台公司应当合理确定网约车运价,实行明码标价,并向乘客提供相应的出租汽车发票。而目前处于私下交易状态的“空返费”显然不属于明码标价,司机也无法向乘客提供发票。因此,相关网约车平台有责任将“空返费”纳入平台管理,制定合理的收费标准,通过平台的积极作为和担当,化解当前“空返费”困境。

目前大部分网约车平台对不合理附加费的行为做出限制,例如“添加自定义附加费的;向乘客收取订单时间外产生的停车费的;违反场站订单单向收取过路费规定,向去程乘客收取返程过路费,或向返程乘客收取去程过路费的;跨城订单,未经乘客同意向乘客收取返程过路费导致费用纠纷的;以节假日或深夜等特殊时间为理由要求添加附加费的”等行为均在被规制的范围之内,对有上述情形的,平台可扣除其服务分及信用违约金并从违规驾驶员账户扣取不当所得返还给乘客,对行为严重的,平台可对相关驾驶员暂停服务。

广大乘客要提高自身维权意识,如果遇到违规收费现象,应主动要求司机扣减不合理费用,同时注意保全订单凭证、支付记录等相关证据,事后向网约车平台和交通执法部门投诉,运用法律武器保护自身合法权益。

本报综合消息

## 商品价格波动大,买家如何不吃“哑巴亏”?

近日,“男子购车后下午车辆降价1.7万元”冲上热搜。记者梳理公开资料发现,近年来,不少购买车辆、手机及其他大额商品的评价栏都有消费者在抱怨:“亏了!刚买完就降价”。越来越多的消费者发现,这类商品的销售价格波动较大,有的商品在不到48小时,甚至24小时,价格就相差甚远。

### 若明知降价未告知 涉嫌欺诈须退差价

据报道,王先生决定购买某品牌一款混动车型,这款车的官网报价是13.28万元,各种优惠下来,裸车报价10.72万元,当天下午4点左右,王先生支付了首付,5点多办理分期,晚上7时许把车开走。回到家后,王先生刷朋友圈发现,当天下午4时许,该品牌其他4S店的销售在发朋友圈,这款车的最新正式上市,且他看中的那一款官方价格降了1.7万元。

王先生到店里找工作人员讨说法,该店市场总监说,作为经销商,他们绝对不会隐瞒车辆降价的消息,“厂家3点多发布的,客户是4点多开的票,卖出去的时候,我们不知道新款的信息,这里面存在一个时间差,除了王先生,前面还有订车没有提车的客户,也存在类似的情况,已向厂家反馈,希望在最短的时间内有个让顾客满意的解决方案”。

对于商家此类行为,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江分析,如果经销商在未接到厂家通知的情况下将车辆卖出去,这种情况可以理解;若经销商明知厂家已经大幅度降价,故意告知消费者,还按照原来的高价销售,则涉嫌侵犯消费者的知情权和公平交易权,严重的还可能构成欺诈。

在北京天驰君泰律师事务所高级合伙人饶伟看来,车辆买卖合同在双方完成签署书面合同的那一刻起即成立。合同成立后,如果销售方明知在3点的发布会上已经确定了降价,但在5点签订合同时未告知,应认定为采用了欺诈手段,故意隐瞒真实情况,使顾客作出了按照高价购买的错误意思

表示,此种买卖合同应属于可向法院申请撤销的民事法律行为。

但退还差价需与经营者协商。饶伟提醒:合同被撤销后,视为双方之间没有建立合同关系,除非销售商同意,否则消费者并不能当然地与销售商按降低后的价格另行购买车辆,也不能当然地要求销售商以退还差价的条件继续履行合同。

### 商家虽然定价自由 也需守住法律边界

现实生活中,除了车辆外,手机、电脑等大额商品都可能出现“买贵了”的现象。

在多个平台搜索“商品降价+吐槽”“商品降价+大冤种”,可以看到不少消费者吐槽购买的手机、相机、球鞋等短时间内大幅度降价的情况。有网友反映:“‘双11’在某自营平台入手了一台近6000元的相机,刚过价保期就降价了10%”“一款冰箱一周内价格波动900元”。

商家究竟能不能频繁调整商品价格?陈音江认为,市场充分竞争行业的经营者,有权根据经营成本和供求关系制定价格标准,法律也没有规定经营者制定价格标准之后多久不能调价。但前提是要遵守诚实信用原则,制定公平合理的价格制度,并且做到明码标价。一方面不得利用虚假或引人误解的价格手段,欺瞒或误导消费者;另一方面不能哄抬价格,串通涨价,推动商品价格过高过快上涨,损害消费者合法权益。

专家指出,一些商家常用折扣促销或是“抄底价”“最低价”等宣传模式来吸引消费者,“最低”这样的词汇是相比较而言的,需要明确比较的时间、对象,从而避免对消费者产生误导。商家应当谨慎使用此类宣传口号,消费者看到此类字眼时也应提高警惕。

### 购买商品货比三家 协商进行保价约定

记者查询电商平台发现,除了商家的自我约束外,部分电商平台采取一些措施来规范此类活动。如某电商平台为了避免商品短时间内的价格波动,让消费者利益受到更

周全的保护,推出了相应的“价格保护服务”。根据平台规则,消费者购买平台自营商品下完订单后价格发生了变化,可以申请价格保护,申请成功便可按照提交申请时商城售价支付,或退还差额部分等值的款项。

那么对于车辆、房子等大额商品,是否也可以借鉴建立价格保护机制?

全国乘用车市场信息联席会秘书长崔东树指出,车辆一般来说没有保价机制,原因在于买车属于市场化行为,价格波动比较大,厂家和经销商通常不可能提前知晓,所以给出长时间的保值或者保价很难做到。饶伟也提出,对于此类大额消费品,销售方并非销售方的法定义务,不同商品基于其特性有不同的价格确定机制,特别是对于大额消费品,比如房子、车辆,如果强加给销售方保价机制,由此产生的风险溢价还是会转嫁给购买方”。

关于网购商品刚过保价期就降价的情况,受访专家认为这是被市场允许的。

“网购商品过了保价期,则销售方的自主承诺义务也予以解除,此后再降价,也不能认定商家恶意并要求其补差价。”饶伟提醒,除了一些特殊商品,比如定做商品、鲜活易腐的商品、交付的报纸、期刊等,其他物品可在自收到之日起7日内无理由退货。

陈音江提醒,消费者在购买大额商品时,首先要货比三家,详细了解商家的价格政策,结合商品销售渠道、型号配置、附属服务等多方面因素作出综合判断;其次是决定购买前尽量和商家进行保价约定,如要求保价一个月或半年等,让商家作出保价承诺,并且写进销售合同。

陈音江建议,如果消费者确实发现遇到价格欺诈的侵权问题,可以及时收集好相关证据,依法维权。在与商家协商不成的情况下,可以向消协或行政监管部门投诉,请求调解解决;必要的时候,还可以通过申请仲裁或到法院起诉的方式维护自己的合法权益。 本报综合消息