

网约车踩坑乘客应该如何维权



互联网平台飞速发展，“出门叫个网约车”已融入多数人的日常生活。然而出行途中，物品不慎遗失、意外事故导致受伤、行程轨迹与计划不符等乘车过程中发生的麻烦事，引发了诸多争议，乘客应该如何维权呢？

不慎遗失物品 寻物应诉直接侵权人

2020年12月23日，大学生王力在手机上的某网约车平台下单叫车，一辆白色吉利轿车接单后，按照订单信息于上午9时10分到信息科技大桥南侧接王力，并于上午9时50分将王力送至目的地阳光大厦北门。王力下车后发现手机不慎遗失，立即多次拨打自己手机号码，但始终无人接听。

后王力通过网约车平台查询到司机电话，要求司机帮助其寻找手机，但司机表示并未看到手机，并以接单工作为由拒绝帮助。王力无奈之下将网约车平台的运营公司蓝天科技有限公司诉至法院要求承担侵权责任。

【法院审理】经法院审理查明，王力主张的法律关系为侵权责任纠纷，其起诉的主体为蓝天科技有限公司。而王力主张的侵权行为系手机被蓝天科技有限公司旗下网约车平台的吉利汽车司机占有，即实施侵权行为的主体为司机，该行为为非职务行为，蓝天科技有限公司并非实施侵权行为的主体。应王力要求，蓝天科技有限公司提供了司机的相应身份信息，但在法院说明起诉主体有误后，王力依然坚持以蓝天科技有限公司为被告继续侵权诉讼，后法院依法裁定驳回王力的起诉。

【法官说法】《民事诉讼法》第一百二十二条之规定，起诉必须符合下列条件：（一）原告是与本案有直接利害关系的公民、法人和其他组织；（二）有明确的被告；（三）有具体的诉讼请求和事实、理由；（四）属于人民法院受理民事诉讼的范围和受诉人民法院管辖。《最高人民法院关于适用的解释》（2022修正）第二百零八条第三款之规定，立案后发现不符合起诉条件或者属于《民事诉讼法》第一百二十七条规定情形的，裁定驳回起诉。

本案中，王力在乘坐网约车过程中遗失手机，但就网约车服务而言，王力与蓝天科技有限公司之间成立运输合同关系。在合同履行过程中，王力遗失涉案物品，平台并无过错且并非直接侵权人，运输合同关系已经履行完毕。因此王力以蓝天科技有限公司为被告起诉侵权责任纠纷，主体错误，故法院裁定驳回王力的起诉。

未到目的地被“甩”可起诉平台承担违约责任

从先生因出行需要，于2021年7月4日晚上通过海洋出行有限公司运营管理的网约车平台，下单快车运输服务订单，从河北香河县香河东区至燕郊圣德西区，并预付车费107.13元。汽车行驶10分钟后，司机以没有进京证为由，就近将从先生放至路口离开，订单被取消后，系统自动退回未实际发生的路费99.77元。

因天色已晚，从先生未能在停车路口再次预订到新的网约车，又气又急的从先生无奈就近预订酒店住宿一晚。事后，从先生越想越气，故将海洋出行有限公司诉至法院，要求海洋出行有限公司承担违约责任并赔偿损失500元。

海洋出行有限公司辩称，涉案订单是从先生与司机协商后提前结束的，是双方合意的结果，不存在我方提供虚假信息的事实，并且我方已经在第一时间退还了未发生的车费，故不存在违约行为。

【法院审理】经法院审理查明，从先生通过平台下单订单服务，海洋出行有限公司是平台的运营者，从先生与海洋出行有限公司实际建立了运输合同关系。终止行程的原因为司机没有进京证，但司机在承接订单时足够可以判断行程是否需要进京，没有进京证的情况下，司机应当及时取消订单，而不是在接到客户后再以此为理由终止行程，海洋出行有限公司的行为已经构成违约，应承担违约责任。根据《中华人民共和国民法典》第五百七十七条之规定，判定海洋出行有限公司退还从先生未退起步价及里程费7.36元。

【法官说法】《中华人民共和国民法典》第五百七十七条之规定，当事人一方不履行合

同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第二十五条规定，网约车平台和驾驶员提供经营服务应当符合国家有关运营服务标准，不得途中甩客或者故意绕道行驶，不得违规收费，不得对举报、投诉其服务质量或者对其服务作出满意评价的乘客实施报复行为。

本案中，海洋出行有限公司违约，其应在运输合同关系内承担赔偿责任。对于从先生主张的住宿费等损失500元，经法院审查，海洋出行有限公司并未存在欺诈等行为，法院认定从先生主张赔偿损失的请求缺乏法律依据，故不予支持。

遭遇车祸受伤 可向车辆实际控制者索赔

2024年9月28日，章先生通过黄时科技有限公司运营的平台预约网约车，出租车司机王某接单，后驾驶由壹佰出租公司运营支配的现代牌小轿车前往指定地点接章先生。车辆行驶过程中，王某驾驶的现代牌小轿车与其他车辆发生交通事故，造成车上的章先生严重受伤。经公安机关交通管理部门认定，司机王某负全部责任。

事故发生后，章先生在多家医院接受手术治疗和术后复诊，共支出医疗费7000元、交通费300元，并因误工减少收入8000元。后章先生将王某、黄时科技有限公司以及壹佰出租公司起诉至法院，要求被告赔偿医疗、交通及误工损失15300元、精神损失10000元。

【法院审理】经法院审理查明，王某驾驶机动车与他人发生交通事故，致章先生受伤，

此事故经公安机关交通管理部门认定王某负全部责任。事故发生时，王某驾驶出租车处于运营状态，壹佰出租公司对肇事车辆具有运营支配关系，故应由壹佰出租公司承担侵权责任。黄时科技有限公司系网约车提供信息平台，肇事车辆以及司机不属于该公司，应该依据侵权责任法由实际侵权人承担赔偿责任。经法院核实证据材料，章先生主张的损失部分属实，由于受伤部分位于面部，故酌定精神损害赔偿为3000元。法院最终判决由壹佰出租公司赔偿章先生医疗费、交通费、误工费共15300元，精神损害赔偿3000元。

【法官说法】《中华人民共和国民法典》第一千一百六十五条第一款之规定，行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。第一千一百九十一条第一款之规定，用人单位的工作人员因执行工作任务造成他人损害的，由用人单位承担侵权责任。用人单位承担侵权责任后，可以向有故意或者重大过失的工作人员追偿。

实践中，根据《中华人民共和国民法典》第八百一十一条之规定，承运人应当在约定期限或者合理期限内将旅客、货物安全运输到约定地点。出租车公司作为承运方，如乘客在行程中因交通事故受伤，出租车公司应当承担侵权责任，并进行赔偿。除出租车外，预约车辆如为非营运车辆，一旦发生交通事故，乘客和车主均可能面临理赔风险。有一定数量的非营运车辆以家用车辆性质投保，却有提供“专车”“拼车”等营运服务，并未与保险公司就变更车辆使用性质协商一致，其在营运过程中发生交通事故造成乘客伤亡、车辆损毁的，保险公司可依法拒赔。

本报综合消息

孩子戴表，家长心累！电话手表真的护娃吗？



如今，儿童电话手表已不再是仅具备视频通话、体温监测、楼层定位等功能的“安全守卫”，而进化为集AI解答作业、扫码支付、社群聊于一体的“腕上神器”——孩子们抬起手表“碰一碰”加好友，如同大人交换名片般拓展社交圈，放学路上边听故事边前行的场景随处可见。这一变化也带来了不少新问题，让家长们深陷“安全与自由”“便利与节制”的平衡困境。

从“放心”到“操心”

“买多功能电话手表的第一个月，儿子的作业错了一堆。老师说他上课总摸手表，群消息一响就低头。”不知道从哪里加的陌生人，感觉聊天不像正常小孩”“电话手表居然戴出了鄙视链”……

相比几年前还仅限于通话、定位，近年来儿童电话手表的功能设计愈发丰富，其中类似“朋友圈”的社交功能最受家长诟病。

——形成隐形的“社交门槛”。网友@鼓的Mao宁说：“在小学生圈子里，只有小天才和杂牌两种品牌，然后就是小天才间的型号排序了……可能这就是鄙视链吧。”记者调查发现，不同品牌手表确实存在加好友限制，让孩子们无形中形成了不同的社交圈。“有时候也不是攀比心理，就是想融入圈子而已。”网友@风雨不动安禄山说。

——隐私侵犯低龄化。“现在手表摄像头像素越来越高，孩子们随手拍的习惯，很容易侵犯隐私。”南方某小学老师向记者反映，某男生用电话手表拍摄同学如厕画面发到社交圈，导致涉事学生拒学，家长要求学

校必须严肃处理。

——“安全神器”或滑向“安全风险点”。不少家长反映，孩子的好友里不时会出现陌生人，或兜售游戏皮肤诱导消费，或聊一些对孩子有不良引导的信息。社交功能虽然方便孩子之间的交流，也让他们更容易接触到陌生人，隐私安全受到严重威胁。

——引发线上社交依赖。“虚拟社交的即时反馈和简单互动，会让孩子逐渐失去处理真实社交矛盾的能力。”广西妇幼保健院临床心理科主任医师雷灵接触过不少因线上社交依赖前来咨询的孩子，她解释说，“比如在线上可以轻易拉黑对方，但现实中跟同学吵架了，总不能永远躲着吧？”

设计跑偏还是管理疏忽？

多位受访者认为，儿童电话手表最初面市时并没有如此多的功能设计，随着小学生几乎人手一只而形成巨大消费市场，电话手表设计内存越来越大、功能越来越多，价格也越来贵。

记者调查发现，一些手表还设计点赞互动、步数互动等功能，有的则有弹窗广告和各类小游戏上架。“小孩心思天天放在交友点赞积分上。”网友@Edjo说。

少年儿童自控能力较差，面对丰富多样的娱乐功能，很难做到自我约束，容易沉迷其中。广西南宁市某小学班主任表示，为做好管理，学校按规定在班级放置“手表收纳盒”，孩子入校上交、放学领取。“也发现过一些孩子设置静音不上交，课堂上偷偷玩。”

“家长给孩子买了顶配手表，却从不管后

台设置。孩子上课刷短视频、加陌生好友，甚至用手机充值游戏币。直到老师发现，家长还说‘买贵的就是为了让他自己玩，不烦我’。”作为教师的网友@夏日的烟火说，“你把它当‘托管工具’，它就变成‘游戏机’；你陪孩子一起用它记单词、查资料，它就是‘学习助手’。”

四川一名10岁小学生，在电话手表的某个社群内，被一名陌生人主动添加为好友。对方通过变声工具，模仿小孩声音，以“赠送礼物”为诱饵，要求该学生打开外婆手机的支付宝，并在其诱骗下通过告知验证码、删除短信等一系列操作实施诈骗。

“因社会经验不足、安全意识薄弱，儿童极易成为被实施诈骗的对象。”广西桂林市公安局秀峰分局政委周光辉提示，一些孩子随意添加陌生人为好友，在社交平台随意透露个人信息和手表信息；有些孩子还可能在学校、商场等公共场所，不小心将绑定码暴露给他人，可能被不法分子利用进行诈骗。

让手表更好服务于成长

这些戴在孩子手腕上的小设备，本质上就是一把双刃剑：用好了是守护安全的铠甲，用不好就成了分散精力的干扰器、安全隐患的潜伏地。学校、家长和厂商形成合力，才能让电话手表真正成为“成长助手”，而不是“成长烦恼”制造者。

5月14日，工业和信息化部公开征求对《儿童手表安全技术要求》强制性国家标准（征求意见稿）的意见，对电池安全、网络沉迷防治等多方面提出具体要求。其中包括规定手表不可预置包含游戏、小说等娱乐导向功能的应用；支持设置可使用时长和可使用时段；手表端应用程序不能进行充值……

“安全功能要强化，紧急呼救按钮要突出，定位更精准、通话更清晰稳定，非必要功能可关闭。”南宁市滨湖路小学班主任老师黄含表示，期待儿童电话手表设计回归“安全工具”定位，“如果设计游戏，更希望是科普小知识、成语接龙等”。

家长层面的“智慧管控”也很重要。有家长发明“手表使用积分制”：按时完成作业能兑换15分钟社交时间，考试进步可解锁拍照功能。有参与话题讨论的老师建议，家长不妨在规则上做加法，要求睡前1小时交手表，用明确的边界感培养孩子自控力。

周光辉建议，家长应仔细检查设备的隐私设置和权限管理，并定期查看孩子电话手表的联系人列表，检查是否有陌生号码出现。

本报综合消息