

“特惠快车”接单不接客 乘客3次被迫取消订单

司机抱怨特惠订单不划算,律师建议平台对司机加强监管

刚打到车时,显示还有8分钟到,可18分钟后,车辆还未到,“卡”在了距离上车点2.1公里的地方不动。

5月6日,成都市民罗女士在打网约车时,遇到了今年的第三次被“拒载”。

乘客白等34分钟 取消订单被收取3元违约金

5月6日18点17分,罗女士在打车平台上打了一辆特惠快车。“当时显示还有8分钟到,但我到了上车地点,等到18点35分,车还没有来。”此时,罗女士注意到,车辆定位在距离上车地点2.1公里的地方,还有6分钟到达。

实时路况显示,当时并无拥堵情况,然而,这辆车一直“卡”在距离上车地点2.1公里处。“发消息,未读;打电话,没人接。”罗女士说,直到18点51分,她被迫取消订单时,该车辆都没有移动。

由于超过3分钟取消订单,罗女士被收取了3元违约金。“白等了34分钟,还被扣了钱,你说亏不亏?”

在取消订单前,罗女士给平台客服打去投诉电话,得到的回复是“建议取消订单”。对此,罗女士无法接受,“这是今年第三次了,每次都这样不痛不痒,也没有想着从根本上解决问题。”

3个月遇到3次 回复永远是“补偿优惠券”

今年2月29日,罗女士打了一辆特惠快车,准备从位于二环科华路的公司到位于金融城的家。“等了十多分钟,看着车越开越远,打电话给司机,发现手机关机,发消息不回。”罗女士通过在线投诉反馈了情况,并在客服的建议下取消了订单,“扣了3元违约金,客服那边补偿了一张10元优惠券。”

两个月后的4月28日,同样的情况又发生了。投诉后,在线客服给出的方案仍是补偿一张10元的优惠券,并表示



罗女士打车页面截图显示,车辆一直停在距离上车地点2.1公里处。



罗女士被迫取消订单,平台提示需支付3元费用。

会对司机的行为进行核实。

5月6日,在第三次遇到同样的情况时,罗女士决定“较真”一回。她拒绝了客服提出的补偿50元优惠券的解决方案,“我想要一个说法,并想要追溯前两个投诉结果,但客服查询后告诉我,还没有进展。”

7日,平台方工作人员打来电话,告知罗女士已对相关司机进行处罚。“但由于要保护司机隐私,他们说无法透露调查及处罚结果。”罗女士说。

多人有同样经历 司机抱怨特惠订单不划算

罗女士发帖后发现,不少人都有同样经历。

四川网友“Child”说,5月7日,她连续两单都被“拒载”,“一单停在那里不动也不接电话,另外一单直接从我面前开走了,打电话依然不接。”

今年1月,有消费者在“黑猫投诉”上投诉特惠快车司机接单后故意不来接人,导致其在零下20摄氏度的室外等待了五六分钟,给司机打电话,对方称没有接单。而该消费者表示,并非第一次遇到这样的情况。投诉后,平台方给出的处理方式如出一辙:补偿优惠券,并称将处罚司机。

网约车司机则有不同的声音。

有司机表示,特惠订单优惠的价格,完全是由司机来承担的,而平台对此并没有做出任何补偿行为。“一口价”“特惠快车”订单平台抽成比例约为两三成,去掉提成,再遇上拥堵,这种订单基本上挣不到钱。”

另一位跑了多年网约车的司机也表示,虽然并不想接特惠订单,但平台会存在强制派特惠单,“司机端后台上有可以选择关闭‘特惠单’的按钮,但关闭按钮后,会出现很久接不到单的情况。”

对此,罗女士希望网约车平台方能够优化相关规定,来保护消费者的权益。

平台回应

乘客可及时反馈 将核实并处理司机违规行为

网约车平台相关机制是否存在漏洞?如何避免司机“接单不接客”的情况再次发生?

5月8日,记者拨打了平台客服。工作人员表示,每个城市都有当地取消免费的时间,也就是说,在司机接单后的一段时间内,乘客可免费取消订单,但如果超过了这个免费时间,确实需要乘客来支付一定费用。为何司机的责任却要乘客来“买单”?该工作人员说,乘客遇到这种情况可及时反馈,“我们核实现到订单的问题,会及时处理司机的违规行为,并帮你取消订单。”问及是否有相关措施来避免“接单不接客”这类情况的发生,该工作人员表示,遇到这类情况可及时投诉,“我们在核实后,会给出处理方案。”

律师说法

平台方有赔偿义务 建议加强对司机的监管

四川省消委法律顾问谢文强律师认为,平台方作为提供服务的经营者,应当保障消费者的合法权益,“如果由于平台对司机管理存在过失,导致司机接单不接客,那么就侵害了消费者的合法权益,平台方对消费者有赔偿的义务。”

谢文强认为,平台方虽然提出给乘客申请优惠券,但如果消费者有重要事情被延误,这不足以弥补其损失。他建议消费者,如果遇到以上情况导致遭遇重大损失,可以保留证据,及时向消费者保护协会投诉,也可以向人民法院提起诉讼,要求平台赔偿损失。此外,谢文强也表示,平台有义务对司机进行监管。“建议平台能够积极主动采取措施,避免类似情况发生。”

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清

成都一火锅店分店关门

顾客储值余额只能换店消费不能退?

近日,有网友向华西都市报、封面新闻《追踪到底》栏目投诉称,位于成都市建设路的网红火锅店——爸爸炒料牛排老火锅突然关门,他在该店办的储值卡里还剩近500元,不知能否退款。5月8日,记者采访该火锅品牌交大店工作人员,对方表示,消费者储值卡里的钱不能退回,只能在指定门店继续消费。

交大店

余额只能在我们店继续使用

8日上午10点半,记者来到建设路43号,看到该牛排老火锅门店的位置已经变成一家零食店。隔壁商户说,火锅店是3月左右关门的。

记者在某点评网站搜索发现,该火锅品牌在成都还有金牛区交大店、郫都区龙城红光店、新都区超线公园店三家门店,其中交大店距离建设路店最近,车程约14公里。不少网友发帖称,在建设路店办理了储值卡,为了把钱用完只好“转战”交大店。

随后,记者以消费者的名义拨打了交大店电话,工作人员表示,建设路店



网友在“问政四川”平台询问退款事宜。

是3月9日关门的。被问到储值卡里的钱能不能退,他回复:“不能退,只能在我们交大店消费,新都和郫都的店都不行。因为我们还有店开着,就只能来消费。”

律师

商家应当退回储值卡余额

连锁火锅品牌一家门店关闭后,顾客储值卡余额只能换店消费不能退,这种做法合理吗?

对此,河南泽槿律师事务所主任付建认为,消费者办理储值卡是为了享受餐饮服务,商家关店后合同目的无法实现,属于违约在先,应当将储值卡中的余额退还,而不是指定门店使用。商家的做法不符合《民法典》《消费者权益保护法》相关规定。

如果办卡时合同约定“门店倒闭后无法退卡,余额只能在其他门店使用”或“一切解释权归门店所有”,商家是否可以免责呢?

付建解释,《消费者权益保护法》规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限

制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

“这两项约定涉嫌限制消费者权利,单方面免除了经营者责任,是一种‘霸王条款’,应属无效。”他说。

提醒

应尽量避免预付式消费

如今预付式消费十分流行,在各种商业场景都可见,它能够使消费者享受一定的优惠福利,但同时面临较高的法律风险,一旦商家闭店会面临较大损失。

付建提醒,消费者应当尽量避免预付式消费,如果需要充值,可以选择金额较小、使用灵活、经营状况良好的门店。

此外,消费者在办理储值卡时要注意审核商家资质,了解其信誉和经营状况;签订书面合同,明确预付费的法律责任;保存好相关文书凭证;避免轻信商家宣传,提高辨别能力。

华西都市报-封面新闻记者 曹菲