

首页 >> 工商管理 >> 市场营销

网约车平台应算大账

2019年06月14日 10:41 来源：经济日报 作者：余颖

打印 推荐

关键词：司机;失物;乘客;经营者;合理费用

近日，网约车企业滴滴发布了国内首份《网约车物品遗失管理办法（试行）》征求意见稿，提出乘客因自身疏忽导致物品遗失的，司机归还物品时，乘客应给予合理费用。

平台和司机多半是支持收费的。据滴滴相关数据显示，今年第一季度，滴滴共协助乘客寻找遗失物品近42万件，月均找回失物近10万件，31.2%的物品无法找回。站在平台和司机的角度，可能会认为对归还遗失物品收费有助于提高司机送还失物的积极性，也可以分担一部分送还失物的成本。

但是，消费者权益保护法第七条明确规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合保障人身、财产安全的要求。第十八条则规定，经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务。

同时，我国合同法第60条规定，当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。作为网约车经营者，司机、平台在乘客上车的那一刻，已经签订了事实上的合同，那么平台司机就有责任在乘客下车时提醒消费者带好随身物品，在发现遗失物品后也有保管义务。

因此，作为运营性车辆，滴滴网约车有义务按照法律规定，确保乘客的财产安全不受损害。归还乘客遗失的财物是履行法律义务的应有之义，不应收费。

不过，从经济上算账，乘客由于自身原因遗失了财物，司机在送还、保管乘客遗失物品时，的确付出了额外的劳动和时间，这部分劳动时间是在合同规定之外，可以在协商的情况下，由乘客给予一定补偿。但这种补偿只能由乘客与司机自愿协商，不能用平台的条款白纸黑字地要求“司机归还物品时，乘客应给予合理费用”。

既然要算经济账，还有一笔账可以帮着滴滴算一算——在激烈的商业竞争中，是企业的口碑重要，还是送还遗失物品的车费、保管费重要？须知，网约车领域的竞争还未落幕，滴滴的对手依然虎视眈眈，对遗失物品收费，其实有损消费者的体验感，至少让他们没有那么多的安全感，不利于培育企业美誉度。如果此时对手推出政策，由平台奖励拾金不昧的司机，而不是把这笔费用转嫁到消费者头上，这样带给消费者的幸福感是不是更强一些？如果滴滴因此失去了一部分消费者，是不是得不偿失呢？

分享到：

转载请注明来源：中国社会科学网（责编：闫琪）

相关文章

[网约车如何更加安全出行？多平台“出招”](#)[8年构建代驾新生态：e代驾持续引领行业走向高光时代](#)[杨忠阳：网约车监管应跟时代步伐](#)[陈得：让漠视规则者付出代价](#)[何希：智能卡车驶向智慧未来](#)

绿色出行：网约电动车 合理运营效果好
李万祥：共筑社会安全“防护栏”



今日热点

“六大”新发现 辉煌中国考古百年华诞
在探索符合自身国情的发展道路上迈出坚实步伐
在探索符合自身国情的发展道路上迈出坚实步伐
“六大”新发现 辉煌中国考古百年华诞
六十位馆长学者联名倡议博物馆积极参与建构元宇宙
【平语新时代】坚定历史自信走好新的赶考之路

[回到频道首页](#)

值班电话：010-65393398 E-mail: zgshkxw_cssn@163.com 京ICP备11013869号

中国社会科学网版权所有，未经书面授权禁止使用
Copyright © 2011-2022 by www.cssn.cn. all rights reserved

