



# 网约车乘客“逃单” 司机该找谁要钱？

出门前打开手机App叫车,已成大部分城市年轻人的日常操作。这种先接受服务,再线上埋单的消费形式,诚然方便了消费者,但万一遇上“吃霸王餐”的乘客,网约出租车司机该找谁理论,这成为一道待解的法律难题。

近日,江苏省苏州市中级人民法院审理了一起因网约车乘客“逃单”引发的平台公司与出租车司机之间的中介合同纠纷案,对于司机向平台索赔的诉求,依法判决驳回。生效裁判指出,平台运营公司应当合理披露其持有的乘客个人信息,在客运合同项下,司机应要求乘客承担相应的合同责任,平台公司并无运费垫付义务。

## 11名乘客 “逃单”共计178元

“去年1月至12月,我在某出行平台接到‘快的新出租’业务派单并提供载客服务,其间共有11名乘客的11笔订单,乘客选择线上支付后至今逃单未付,未付运费合计178元。”据网约车司机张师傅陈述,他是按照某科技有限公司运营的网约车平台指令进行载客,乘客发生逃单行为后,他拨打乘客电话号码多次催缴无果,便要求科技公司提供乘客姓名、手机号码、家庭住址等,均遭拒绝,致使其无法向乘客通过诉讼等方式维权,于是起诉请求法院判令科技公司支付运费178元。

科技公司辩称,作为信息服务提供方,其仅提供居间服务,对于张师傅与乘客之间因客运合同产生的运费损失,公司没有责任垫付,“而且张师傅要求我方提供乘客姓名、手机号码、家庭住址等,已超出乘客个人信息收集、处理范围,因此公司无须对张师傅维权未果担责”。

一审法院判决支持了张师傅的诉求,科技公司不服提起上诉。二审审理期间,科技公司提交了张师傅在本案中提及的11笔逃单乘客注册时的手机号码及订单信息。

## 精准厘清三方法律关系

法院审理认为,本案有三个争议焦点:首先,科技公司与张师傅之间的法律关系如何认定?在网约出租车平台运营模式下,平台运营公司向出租车司机、乘客报告订立客运合同的机会并提供相应媒介服务,促成出租车司机、乘客之间成立客运合同关系;平台运营公司与出租车司机、平台运营公司与乘客之间分别成立中介合同关系,且是基于互联网信息平台提供信息媒介服务的新型网络中介合同关系。

其次,作为滴滴出租车信息平台的经营者,科技公司向张师傅负有的乘客个人信息报告义务如何界定?法官认为,平台运营公司收集、

使用乘客的个人信息,须遵循合法、正当、必要原则。根据《常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定》相关规定,科技公司主张其仅收集有乘客手机号码、行程信息、支付信息,未收集乘客姓名、家庭住址信息,上述行为符合个人信息收集的合法、正当、必要原则。关于信息使用,一般情形下,平台运营公司向出租车司机提供行程信息、乘客虚拟号码即可促成交易,但在乘客乘车后拒不支付运费且通过虚拟号码多次催缴无果情况下,平台运营公司应当合理披露其持有的乘客其他个人信息,以便出租车司机基于客运合同进行权利救济。

再次,对于科技公司应否承担

张师傅运费损失的赔偿责任,法官认为,如乘客拒不支付运费,张师傅应当要求乘客承担相应的客运合同责任,在客运合同项下,科技公司并无运费垫付义务。在无法明确客运合同相对方情形下,张师傅基于其与科技公司的中介合同关系,要求科技公司提供乘客手机号码,具有正当性和可行性,科技公司拒绝提供,属于未履行中介人如实报告义务,构成违约。因此造成张师傅损失的,应当承担相应的赔偿责任。

法官认为,本案二审庭审后,科技公司向张师傅提供了逃费乘客的手机号码,履行了如实报告义务。基于此,张师傅于本案中要求科技公司承担运费损失赔偿责任的诉求不能成立。于是终审依法撤销一审判决,驳回张师傅的诉讼请求。

## 【观察思考】 加强“逃单”救济 规范网约车行业发展

近年来,随着移动互联网技术飞速发展,互联网支付作为一种日益普遍的网络支付模式,在快速发展的网约车服务行业中得以广泛运用。在网约出租车运营模式

下,如何厘清平台运营公司、出租车司机、乘客三者之间的法律关系,如何平衡平台权利救济与个人信息保护之间的法益价值,既给司法带来全新的挑战,也影响到网约出租车行业的健康规范发展。

本案对网约车平台披露逃费乘客个人信息的合理界限进行探析,明确了网约车平台承担运费损失赔偿责任的相应情形,对类案裁判处理具有一定启示意义,也为后续防止类案发生提供了延伸思考。

随着网络约车及在线支付方式的普遍运用,在类似本案乘客“逃单”情形下,对个体权利损害的事后救济是目标之一,但并非唯一或主要目标,而应当通过提前干预,坚持

有效预防损害发生的原则对救济方式进行重构。

具体而言,可从以下方面考量:一是付费方式,网约车平台运营公司可将网约出租车业务板块付费方式调整为与快车、专车、顺风车等付费方式保持一致,统一为在线支付方式。二是付费时限,出租车司机应尽量提醒并要求乘客在车内完成支付后下车,网约车平台运营公司可根据实际调整完善订单完成后的合理付费时限与提醒。三是逃费不利后果,如乘客未在订单完成后的合理时限内完成有效支付,可通过网约车平台逃费乘客数据共享,无法再在所有网约车平台上开启新的订单服务。

