

## 網約車司機取消訂單產生額外損失誰賠償？

18-01-2021 佛山消委會

近些年，網約車行業蓬勃發展，為消費者的出行提供了更多便利。使用網約車服務，一般需經過：約車—等車—乘車—付款—服務評價五個基本環節，要說網約車遭投訴主要在哪個環節，環環皆有可能！

### 司機取消訂單導致耽誤乘客行程

張女士在滴答出行平台預約了去高鐵站的網約車並提前付了車費，為了確保不誤車預留了足夠的時間，但是到了出發時間，司機並沒有來，同時也沒和張女士聯繫，張女士回撥司機電話發現是空號，在平台上面溝通後，司機表示“我點錯了，你取消吧”。

這一來二去就誤過了動車的發車時間，還導致之後的航班也耽擱了，事後，張女士和平台聯繫投訴僅獲得了 20 元的優惠券！司機和平台應該承擔怎樣的責任？消費者又應該如何維權呢？

**Q** 提前約車卻遲遲等不來司機，導致乘客經濟損失，該由誰負責？

**A** 司機個人的原因，導致乘客行程延誤，並造成了直接經濟損失，這種情況下，司機應當承擔賠償責任。由於乘客搭乘的是網約車，乘客通過平台撥打司機電話是空號，表明平台在管理和監管上存在一定的責任，應當對乘客的損失承擔一定的責任。同時，還要看司機和平台之間的關係，來判定由誰來承擔責任。如果司機和平台之間是勞動合同關係，司機的行為屬於職務行為，造成的損失應當由平台承擔；如果平台只提供了仲介資訊服務，與司機之間沒有勞動合同關係，那麼平台和司機應當各自承擔自身的責任。

**Q** 張女士應該如何維護自身權益？

**A** 建議乘客向平台投訴反映，並要求平台協助與司機協商賠償事宜，如果無法達成一致意見，乘客可向消費者權益保護組織投訴或者請求協力廠商調解組織介入調解，也可以直接向法院起訴。