

打网约车应不应该支付空返费？

专家：制定合理规则维护司乘利益

本报记者 文丽娟 本报实习生 郑婷

“司机接我时说要加返程费，我本以为是平台要求的，没想到快下车时，他打开二维码让我私下支付。”近日，家住广东东莞的卢女士从广州打网约车回家时，被司机以“返程难以接到客”为由，要求额外支付50元返程费。“返程费合不合理？乘客应不应该支付？”卢女士对此颇为疑惑。

《法治日报》记者近日随机采访北京、广东、浙江等地机场、高铁站的数十位乘客发现，不少人与卢女士有着相似经历，在上车前后被司机要求支付空返费、返程费。

多位受访专家表示，虽然没有法律法规禁止司机收取空返费，但是司机必须事前和乘客协商确定，若上车或到达目的地后司机才提出需支付空返费，乘客可以拒绝。

司机要求付空返费

今年国庆假期，林女士回广东中山老家探亲，晚上从高铁站打网约车，刚准备上车时，司机突然提出要求支付150元的空返费，否则拒绝载客，称“现在晚上打车都要收空返费的”。

林女士拒绝了这一要求，取消订单后又叫了一辆车，打电话询问，对方表示需要支付空返费100元。对于林女士“什么时候有这个规定”的提问，司机不愿意正面回答，只是强调，“晚上平台不会安排返程单，你愿意坐就得支付空返费”。

无奈之下，林女士乘坐该车并在平台支付车费的同时，私下给司机转账100元空返费。

无独有偶，北京的刘女士国庆期间在浙江旅游时也遇到了司机要求支付空返费的情况。刘女士去的景区要走高速路，上车后，司机提出乘客要支付往返高速费，为避免纠纷，她支付了这笔费用，但心里很不舒服——这笔费用支付的不清不白，返程高速费没有票据，打车平台也没有提示或设置这笔费用，完全是私下收取。

记者采访了解到，除了一些大城市，有些县城的网约车司机也会要求乘客支付空返费。

前段时间，广西南宁的钟女士从县城打车去6公里外的乡镇卫生院，车子启动后，司机对她说从县城去乡下需要支付10元的返程费。

吴女士当场反驳称，这条路她经常打车来回，之前从未遇见需要收返程费的情况，然而司机坚持表示“我们一直都有收返程费”。因为有急事要处理，吴女士只好支付了这笔费用。

“坐车时我听到平台人工客服语音提示：有新订单，请尽快确认。这就说明，司机有权利选择接单不接单，如果觉得去的地方客源少，可以选择不接单，而不是私下要求乘客多支付返程费。”吴女士说。

不同平台规则不一

那么，网约车收费到底如何定价？收费中是否有“空返费”一说？

《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》规定，网约车平台公司应当合理确定网约车运价，实行明码标价，并向乘客提供相应的出租车发票。2022年11月发布的修改上述办法的决定指出，网约车运价实行市场调节价，城市人民政府认为有必要实行政府指导价的除外。

东南大学交通法治与发展研究中心执行主任顾大松说，网约车费用采取市场调节价，由平台即经营主体负责定价。

记者查看目前市面上常用的10家网约车平台App发现，仅有两家网约车平台明令禁止司机

加价议价行为，对于跨城订单，禁止司机以送驾距离远或返程空驶等为由要求乘客支付订单外不合理费用或以特殊时段或地段等为由要求乘客支付订单以外费用的行为。

其他多个平台则规定，在规划路线中产生的过桥、过路、高速费等部分情况下司机可以合理收取附加费，“合理附加费包括但不限于上述示例场景，如遇其他场景，请与司机沟通协商，使用其他方式进行支付”。

常在广州白云机场等待接客的网约车司机龚先生向记者抱怨道：“跨城订单如果不收空返费，是亏本买卖。”他算了一笔账：曾接到一笔 200 公里左右的跨城订单，价格 400 元左右，如果不收空返费，来回的油费、高速费、回程空车及时间成本，支出接近甚至可能大于收益。

某网约车平台相关负责人王先生告诉记者：“为避免不合理收费，临时加价等问题，其所在平台对于往来频繁、跨城订单较多的城市开通‘跨城费’收取，系统将自动计算跨城费并添加到账单中，司机师傅不可再以‘空返费’‘跨城费’等名义向乘客收取订单外的不合理费用；未开通跨城费的城市，司机师傅可以与乘客协商返程路费，返程费用不得高于去程实际产生的高速路桥费。”

对于禁止加价议价的网约车平台，若司机增加不合理费用，乘客投诉平台一经核实，平台会扣除驾驶员服务分，并从其账户扣取不当所得及 50 元至 200 元不等作为信用违约金；多次违反的，平台可同时对其暂停服务 1 至 7 日；情节严重的，暂停服务 15 日；情节特别严重的，或金额巨大的，永久停止服务。对于乘客平台会原路返还相关费用或补偿优惠券。

“若乘客遇到司机线下加价议价的情况，可及时向平台反馈，平台将按规则处理。”王先生提醒说。

提前告知保障权益

空返费问题积难已久。乘客对多支付的空返费心有不甘，司机则表示若不收取空返费收入太低乃至亏本。

“空返费的问题，司机、乘客、平台存在结构型矛盾。平台给司机派送跨城订单，返程产生的费用应该由谁来承担呢？部分平台默许司机私下向乘客索取空返费，严格来讲这是不合法的。乘客是否需要承担空返费，取决于平台是否作出明确的规定。”顾大松说。

然而记者梳理发现，大部分网约车平台与司机签订的合同中，并没有明确规定司机是否有权收取空返费。

东风昆仑律师事务所高级合伙人刘国锋认为，对于司机是否收取空返费，很多平台的规定存在模糊性，若平台明确禁止司机收取空返费，司机违规，则乘客投诉其承担相应责任是合法合理的。根据交通运输部《巡游出租汽车经营服务管理规定》：巡游出租汽车驾驶员不按照规定使用计程计价设备、违规收费的，不按照规定出具相应车费票据的，由行政主管部门责令改正，并处以 200 元以上 500 元以下罚款。

乘客在与网约车司机沟通协商后若是同意支付空返费，则构成口头承诺。民法典规定，当事人订立合同，可以采用书面形式、口头形式或者其他形式。承诺生效时合同成立，但是法律另有规定或者当事人另有约定的除外。

“结合民法典及相关规定，网约车司机在乘客上车时明确告知需要支付空返费，如果乘客同意，则属于民事行为，要约人作出有效口头承诺，双方达成合同关系。”刘国锋说。

在永嘉信律所高级合伙人陈世欢看来，没有明确的法律法规规定乘客有义务支付空返费，因此是否支付空返费需要在上车前双方进行协商，未达成合意的可以取消订单。

受访专家指出，规范司机收取空返费现象，需要平台与相关管理部门共同发力，切实维护司乘利益。

陈世欢建议，平台应当制定内部管理制度，约束司机的行为，明确规定司机能否向乘客收取空返费，收取的标准是什么。同时向乘客告知该制度，由乘客自主选择是否愿意接受服务。要增加乘客投诉反馈渠道，经核实司机确实存在胡乱收费行为的，应依法进行处罚。

“平台作为经营主体进行定价，但现实中，作为平台重要组成部分和利益相关方的司机或租赁公司在定价权上的话语权却得不到体现，往往参与不到定价过程。”顾大松说，司机作为完成单量的主体，涉及司机重大利益的问题，包括定价规则、管理规则等，应该充分听取司机的意见，有效维护司机群体合法权益。