

消费者通过聚合平台打网约车,但遇到纠纷后面临平台和网约车企业“踢皮球”的现象

网约车聚合平台如何“聚”起规范发展

阅读提示

网约车聚合平台面向乘客、网约车平台公司提供“撮合”服务,被称为“平台中的平台”。然而,聚合平台上车辆归属关系、服务关系复杂,不仅绕晕了消费者,网约车企业和聚合平台还相互推诿扯皮,给消费维权增加难度。

根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》要求,网约车经营者必须有《网约车经营许可证》《网络预约出租汽车运输证》《网络预约出租汽车驾驶员证》三证许可。后两项也称为“车证”和“人证”,如未取得,则将面临1万元以上3万元以下处罚。

在一个聚合平台第三方网约车公司跑单的黄师傅告诉记者:“如果不是全职跑单,就不要把自己的车注册为运营车辆,不仅保险费要多交6000多元,而且不好转到二手车市场。”他透露,即使没有车证也可以通过注册,有些网约车平台审核并不严格。

出现问题谁来担责

今年6月,郑州一女大学生通过聚合平台打网约车却遇车祸去世。去世女生家属表示,其乘坐的网约车没有任何相关证件,属非法载客。家属找聚合平台方沟通,对方表示让网约车企业对接,并称涉事网约车司机证件审核工作不属于平台方。

此次事件经媒体报道后,引发了社会热议:网约车平台派发无证网约车,谁应该为此负责?

乘客程女士表示,自己信任的是聚合平台,并不会注意看具体是哪家网约车企业接单,“平台有责任进行审核,有问题只能找平台”。

司机黄师傅则表示,乘客是通过聚合

平台下单,但自己是通过网约车平台接单并结算,可以同时注册多个平台,“哪个平台有单就跑哪个”。

有消费者遇到了“货不对板”的问题,打的是“经济车型”,却按“优享车型”计费,约的是甲平台,来接单的却是乙平台,发生纠纷后又从丙平台退款。聚合平台上车辆归属关系、服务关系复杂,不仅绕晕了消费者,网约车平台和聚合平台还相互推诿扯皮,给责任区分、消费维权增加难度。

据黑猫投诉平台2021年红黑榜显示,上榜网约车黑榜的大多汇集在聚合平台。不少消费者表示,遇到司机更改线路、乱收费等情况时只能通过聚合平台投诉,但是平台又把责任推给了网约车企业,之后便不了了之。

8月22日,交通运输部新业态协同监管部际联席会议办公室对11家平台公司进行了提醒约谈,要求聚合平台确保接入的网约车平台符合有关规定,督促接入的网约车平台公司加强车辆和人员管理。出现安全事件时,聚合平台公司要依法履行先行赔付责任,并和涉事网约车平台公司共同做好事故处理工作。

引导聚合平台规范发展

不同于网约车平台,聚合平台因自身不直接开展网约车经营服务而无法成为交

通法规的监管对象。围绕聚合平台的法律定位一直存在争议:聚合平台究竟是网约车经营者,还是信息服务提供商?

有专家表示,聚合出行平台到底算不算网约车平台,是否要按网约车平台的要求进行法律监管,核心是看聚合出行平台在运营中有无起到网约车平台的作用,是“自营+聚合”的模式还是纯聚合平台。

此次济南出台首个地方性立法,采取了相对折中的思路,总体按照电子商务法的规定来处理。明确聚合平台的职责为,网约车经营者与乘客提供信息中介、交易撮合服务的第三方网络聚合平台,应当对接人的网约车经营者进行审核,未取得经营许可的不得接入。网约车经营者承担承运人责任,对网约车驾驶员和车辆资质进行审核。

“聚合平台和网约车平台实际上处于网约车出行交易链路的不同环节,也需要采取差异化的监管模式。目前各地对于网约车聚合平台的已有规制实践值得重视,特别是部分地方立法将网约车聚合平台纳入电子商务平台予以监管,提供了有益的经验。”东南大学交通法治与发展研究中心执行主任顾大松说。

顾大松进一步指出,在看到网约车聚合平台促进网约车市场的竞争、推动网约车市场结构不断完善的同时,也要引导网约车聚合平台规范发展。在国家立法与政策尚未出台期间,积极发挥行业组织合作规制作用,将《电子商务法》《消费者权益保护法》等法律法规要求在团体标准中予以细化落实,重点在安全运营保障、相关方安全建设、线上服务能力、投诉和纠纷处理、资金安全与损失赔偿等方面加强规范建设,通过行业努力,推动网约车聚合平台规范发展。

最高法发布《中国生物多样性司法保护》

织严织密生物多样性司法保护网

本报讯(记者卢越)最高人民法院12月5日发布《中国生物多样性司法保护》和生物多样性司法保护典型案例。人民法院充分发挥审判职能,全方位全过程加强生物多样性司法保护,织严织密生物多样性司法保护网。

2013年以来,各级法院共审结涉生物多样性保护一审案件18.2万件,涉及中华鲟、藏羚羊、红豆杉等中国典型、独有野生物种,和穿山甲、噬人鲨、珊瑚等全球珍稀、濒危物种。最高法及时发布或更新涉生物多样性保护各领域司法解释,明确危害生物多样性犯罪新形态打击路径,全环节、全要素、全链条打击危害陆生生物多样性犯罪行为,从禁渔期、禁渔区、禁用工具或方法等不同角度出发,打击非法捕捞水产品等违法犯罪行为,有力保护水生生物多样性安全。

在全面加强物种多样性、遗传多样性和生态系统多样性司法保护方面,人民法院探索建立濒危野生动植物种司法保护长效机制,加大对走私、贩运境外动植物种违法犯罪打击力度。

此外,人民法院秉持绿色司法理念,织严织密生物多样性司法保护网。适用生态环境侵权禁止令制度,及时叫停侵害生物多样性行为。坚持环境有偿、损害担责原则,科学认定破坏生物多样性对生态系统服务功能的影响。细化生态环境侵权责任赔偿适用规则,加大对故意侵害生物多样性行为惩处力度。完善系统保护举措,有效促进惩治犯罪、赔偿损失和修复环境的协调统一。贯彻恢复性司法理念,探索创新补植复绿、增殖放流、劳务代偿、技改抵扣、认购碳汇等多种环境资源审判独有裁判执行方式,为不同生态系统提供全方位修复选项。

人民法院还完善专门审判体系,持续提升生物多样性司法保护水平。秉持人类命运共同体理念,统筹推进国内法治和涉外法治,积极参与包括生物多样性保护在内的全球生态环境治理,依法履行生物多样性保护国际公约,推进司法经验交流互鉴、成果惠益分享,以法治力量推动共建地球生命共同体。

湖北武汉

“法院+工会”助力工伤员工获赔10万元

本报讯(记者邹明强 通讯员吴峥峥 杨兰)湖北武汉一名搬运工人两个月不慎受伤致十级伤残,在未办理社会保险参保手续的情况下,“法院+工会”日前助力其获赔10万元。

2020年5月,搬运工魏某入职某物流公司,两个月后,在一次搬运货物过程中,被掉落的保险柜砸伤左脚脚掌。因魏某入职时未签订书面劳动合同,也未办理社会保险参保手续,劳资双方因赔偿问题产生分歧,就确认劳动关系进行劳动仲裁和诉讼。2021年12月,魏某被认定为工伤,致残等级为十级。2022年7月,劳动人事争议仲裁委裁决物流公司支付工伤待遇12万元。物流公司不服,诉至武汉市青山区人民法院。

青山区人民法院迅速启动“法院+工会”诉调对接工作模式。调解员耐心释明,表明物流公司没有给员工缴纳工伤保险,本就属于违法行为,现员工发生工伤事故,更应积极承担用人单位责任,按照相关规定支付魏某工伤保险待遇。经了解,物流公司前期已支付所有医疗费、护理费及超过法定标准的停工留薪期工资,具有一定诚意。最终双方签订调解协议,物流公司一次性支付魏某工伤待遇,魏某也愿意退让一步,最终以10万元立付调解了结。

河北柏乡

“访调对接”化解基层矛盾有温度

本报讯 双方当事人从争执得面红耳赤、互不相让,到握手和解、在调解协议书上签字……在河北省邢台市柏乡县“和为贵”调解室,几个调解员时常会在工作看到这一幕。

今年以来,柏乡县积极推行“访调对接”工作机制,培树起全县第一家民间综合性调解志愿服务品牌——“和为贵”调解室。为实现“访调对接”机制常态化运行,该县定期在全县范围内开展信访矛盾隐患排查,建立台账,力争实现对苗头性、行动性、扬言类信访动态的快速掌握、妥善处置。对适宜由“访调对接”解决的矛盾纠纷,认真组织分析研判,确定化解方案,息诉罢访。

柏乡县某纸业公司职工李某发生工伤事故,与企业无法就赔偿金额达成一致。2022年6月,李某找到柏乡县信访局,要求公司赔偿40多万元。县信访局会同“和为贵”调解室与李某深入沟通交流,同时积极联系纸业公司代表人,释法说理,调解分歧。仅用三天时间,双方从剑拔弩张到握手言和,在赔偿金额问题上达成了协议。今年以来,该县通过“访调对接”机制开展信访事项协调共36件,成功化解33件,初次访化解率达91.7%,群众满意率100%。(李雪共)

黑龙江鸡西

打造多元共治的法治工作体系

本报讯 黑龙江鸡西市持续弘扬“枫桥”经验,坚持纠纷调解更靠前,法治服务更优质,搭建人民调解、行政调解、行业调解、司法调解“四调融合”平台,着力打造矛盾纠纷预防化解一站通办、全程在线、多元共治的法治工作体系。

鸡西市注重做好联动文章,做到访调诉深度对接、矛盾多元化化解。目前,全市已成立75个乡(街道)公共法律服务工作站、530个村(居)工作点,全部配备齐全法律顾问,紧盯当前电信网络诈骗、非法集资、养老诈骗等案件多发高发问题,采取专题宣讲、身边典型案例展示、发放资料宣传、现场法律解答等形式,组织政法干警和律师讲法规、调纠纷、解难题。

鸡西市还通过搭建一站式调解平台,建立解纷运行机制,建设专业调解队伍,实现矛盾纠纷一站式接收、一揽子调处、全链条解决。同时,聚焦群众诉求,打造普惠调解温暖之家,形成问题解决的每一个环节都能快速响应,尽最大努力解决群众诉求,努力为群众提供便捷高效普惠的调解服务,保障人民群众合法权益,维护社会和谐稳定。(陈吴鸣)

7次调解,3次起草调解协议——

法院化解30起劳动争议系列案

本报讯(记者柳娜 彭冰 通讯员费季为)案件当事人3次反悔,法官锲而不舍7次调解,近日,吉林省四平市中级人民法院成功化解30起劳动争议系列案,得到案件双方当事人认可。

去年,宋某、李某等30名劳动者因四平某公司拖欠工资、经济补偿金等申请劳动仲裁。劳动仲裁机构作出裁决后,公司不服,向法院提起诉讼。一审判决劳动者胜诉,该公司上诉至四平中院。

疫情之下,如何既保障民生又助企业纾困,成为四平中院审判工作中重中之重。法院认为该系列案件所涉的30名劳动者是靠工资维持生计的弱势群体,用人单位与劳动者解除(终止)劳动合同进而引发的经济补偿金等系列纠纷错综复杂,如果处置不当,可能会激化矛盾。法官们通过背对背方式调解入手,释法明理,缩小争议差距。经过调查和反复沟通,法官就劳动关系存续时间等问题与公司方律师联系和确认,最大限度保障劳动者的权益在其诉请范围内得到支持,又通过劳动者一方的法律援助律师与劳动者代表进行沟通,释法明理,促成诉讼双方达成调解意向。

法庭上,30余名当事人和代理人悉数到场,但公司一方突然表示公司股东深圳公司意见有变化,调解内容须进行修改。已达成的调解方案突然要进行更改,让30名劳动者产生了不安情绪。随后,法官又通过公司方律师联系到深圳公司负责人进一步沟通。1个多小时紧急协商后,终于达成一致意见。法官趁热打铁,制作调解协议,双方签字后生效。至此,先后经过7轮调解,3次起草调解协议,共计40余万元的劳动争议系列案件得以圆满解决。



禁毒宣传走进工厂企业

12月7日,针对辖区工业园外来人员多、流动性大的特点,安徽省淮北市公安局经济开发区分局组织民警走进辖区企业开展禁毒宣传。通过仿真毒品展示、发放宣传单等形式,民警向企业员工讲解毒品辨别、毒品危害等知识,提醒大家远离毒品、健康生活。

李鑫 摄/中新社

打着婚姻调查的幌子,干着跟踪偷拍的事儿——

“私家侦探”敲响侵犯个人信息警钟

本报记者 李国

近日,重庆市江北区人民法院宣判一起侵犯公民个人信息案,4名被告人分别被判处有期徒刑3年8个月至8个月不等有期徒刑,并处罚金。该案再次给一些以“商务调查”之名,行侵犯公民个人信息之实的“私家侦探”,敲响法律警钟。

“咨询公司”跟踪偷拍还卖信息

江北区人民法院经审理查明:2012年11月,被告人向某出资成立“情踪”法律咨询公司,经营范围为法律咨询、婚姻信息咨询、销售摄影器材和安防设备等。2019年5月起,向某通过网络发布广告,招揽到“侦探调查”“婚姻调查”等业务后,安排被告人毕某、黄某、郑某、田某等人,采取在被害人驾驶的车辆的车辆上安装卫星定位装置、跟踪拍摄,在被害人住处附近安装摄像设备等方式,

非法获取被害人的行踪轨迹等个人信息并出售给委托人,收取委托费、差旅费等费用。

据查,向某等人非法获取8名公民的个人信息并予以出售,获利46万余元。案发后,公安机关分别从向某等人处查获了手机、针孔摄像头、摄像机、硬盘、U盘等用于作案的工具。

民间咨询调查市场有需求空间

偵探公司为何有市场?重庆合纵律师事务所首席合伙人鲁磊表示,根据我国《民事诉讼法》关于“谁主张谁举证”的原则规定,当一般公民因“婚外恋”等家庭财产被秘密转移,或遇到逃债人下落不明等时,由于不具备相应调查职权和调查技术,令诸多举证、维权需求催生一些民间调查机构。

目前,私家侦探尚未被我国法律认可。但近几年来,各类冠以“事务调查中心”“事务调查所”名称的公司越来越多。

公众事务调查机构的业务范围非常广泛,其中包括寻人、情感忠诚调查、行踪调查、信用调查、知识产权调查,以及打假维权、经济情报调查等等。企查查平台查询数据显示,截至2021年12月,全国咨询与调查行业企业约23万余家,民间咨询调查市场需求空间不容小觑。

行业亟须规范发展

“私家侦探”是一种形象的叫法,其本质上指从事调查类的机构或个人。经工商注册登记的调查类公司,具有合法的市场主体身份。”重庆工商大学教授莫远明说,“私家侦探”有一定的市场,但业务范畴有限。“私家侦探”只有在遵守法律法规和社会公序良俗的情况下,可作为律师事务所和商务咨询公司的补充。因此,应加强对“私家侦探”合法合规方面的发展引导。

鲁磊认为,从“法无明文禁止即可为”的角度来讲,目前法律法规对私人调查尚无禁

止性相关规定。只要在调查中涉及的方式方法不违反法律的一般禁止性规定,不侵害他人合法权益、不违反社会公共利益和社会公德,不越过法律底线,是可以进行一些尝试的。

伴随《民法典》《数据安全法》《个人信息保护法》的相继颁布施行,数字信息时代对公民个人信息保护的力度与日俱增,个人信息保护态势趋严。根据公安部公开资料显示,2021年全国公安机关侦办侵犯公民个人信息刑事案件9800余起,其中因私家侦探调查取证侵犯公民个人信息的案件频发。

“任何行业都需要建立自己的职业伦理规则。”重庆联盟律师事务所主任陈卫东说,由于行业自身的存在是否合法尚无定论,当然就不可能形成行业标准和职业准则来规范调查员的行为,也就导致了行业的无序与混乱。他建议调查人员须完成国家规定的法律知识学习,并经考试合格,方可从事私人委托调查业务。