



# 网约车迟到8分钟遭索赔2400元：追责之余应多些宽容



华夏全媒体  
主管主办  
华夏日报社出版  
国际标准刊号  
ISSN2521-0289

## 编委会

江单 尹万塘 张华勇  
黄浩 李增勇 龚德贤  
张邦毛 许平安 董哲

顾问 | 邓飞 方智平 李凌

名誉社长 | 李克炎  
社长、总编辑 | 江单  
常务副总编辑 | 尹万塘  
执行社长 | 黄浩  
副社长 | 李增勇 钱正云 龚德贤  
执行总编辑 | 张华勇  
副总编辑 | 朱文强 张存猛 周应文

采访中心  
主任 | 董哲(兼)  
编辑中心  
主任 | 罗阳  
评论新闻中心  
主任 | 张颖  
经济新闻中心  
主任 | 龙腾  
区域新闻中心  
主任 | 潘利求  
文旅新闻中心  
主任 | 许平安(兼)  
群众工作中心(内参部)  
主任 | 张学江  
国际新闻中心  
主任 | 黄浩(兼)  
融媒体中心  
主任 | 罗明荣  
新闻影像中心  
主任 | 古风  
品牌战略中心  
主任 | 罗文  
营商环境研究中心  
主任 | 黄开堂  
副刊编辑中心 / 《思想者》编辑部  
主任 | 唐吉民  
思想者电台  
主编 | 郭园

## 驻境外记者

驻澳门记者 | 王强  
驻台北记者 | 黄昭蓉  
驻新加坡记者 | 向建国  
驻新德里记者 | 毛周  
驻阿拉木图记者 | 周璐  
驻耶路撒冷记者 | 贺友  
驻加州记者 | 黄浩  
驻开罗记者 | 吴志刚  
驻莫斯科记者 | 朱可夫  
驻奥斯陆记者 | 向建军  
驻伦敦记者 | 邓联辉  
驻巴黎记者 | 卢伟平  
驻巴西利亚记者 | 尹志强  
驻堪培拉记者 | 欧阳子

近日，上海一女子在网约车平台预订送机服务，司机因不熟悉路线迟到8分钟，导致该女子错过登机时间，她向平台提出全额赔付2400元改签费。此事引发了网友们关于其责任归属的热议。

站在乘客的立场来看，她按照计划预约了网约车，希望能够准时抵达机场，但司机迟到导致她错过了飞机。这给她带来了不小的经济损失和精神压力。因此，向平台提出全额赔付改

签费的诉求，一定程度上体现了乘客对自身权益的维护。

然而，并非谁承担的损失大，谁就可以免除责任。就此事而言，乘客在时间安排上实在过于冒险，仅仅预留了5分钟办理登机手续，这本身就是一种不负责任的行为。即使是乘坐高铁、飞机等公共交通工具，也存在因交通拥堵、雨雪天气等意外情况导致迟到的风险。又怎能要求和相信网约车司机在时间上的精准把

握呢？

不可否认，平台和司机应当承担部分赔偿，但这份赔偿不该是无限额的。根据《民法典》584条的规定，违约损失不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失。且不论司机在接单时，对时间紧的情况并不知情。全额赔付改签费的要求显然超出了正常情况下可以预见的后果。

假使在平台相关规范完善之后，“极限赶

飞机”这样的紧急情况可以被知晓，但是遇到要求全额赔付个人损失的乘客，又有哪位司机敢接单呢？允许自己预留5分钟踩点办理登记手续，却不能接受司机因意外延迟8分钟，无疑是做到了“严于律己，宽以待人”的反面。借此事件，网约车平台建立完善的服务标准和监管机制是一方面。追责之余思考是否该多些彼此宽容与理解是另一方面。

加速社会背景下，

时间紧迫感与任务繁重感驱使我们快步向前，效率与速度成为关键变量。然而，社会的良性运行并不仅仅依赖于刚性的法律条文作为底线，还需要人与人之间的宽容与体谅作为粘合剂。曾几何时，外卖骑手因越来越快的送餐节奏被“困在系统里”。有此前车之鉴，网约车等新兴行业的规范发展，应有更多人性的关怀与力量来平衡工具理性的痼疾。

■魏子一

# 公务车无牌上路，执法岂能违法

6月3日，有网友发帖称，“西安市临潼区秦岭生态环境保护执法监察大队有多辆燃油车无牌上路行驶，涉嫌违法，而且存在安全隐患”。6月4日，记者对此事核实采访时，被自称西安市临潼区秦岭生态环境保护综合执法局局长秘书的男子反问：“我们这事跟你们有啥关系？”（6月5日 澎湃新闻）

车辆无牌上路行驶，显然属于交通违法行为，公务车也不例外。然而，西安市临潼区秦岭生态环境保护执法监察大队作为执法部门，却有多辆执法车无牌上路行驶，并长期违法行

驶。面对质疑，相关工作人员竟然反问“这事跟你们有啥关系”？简直令人匪夷所思。笔者认为，公务车无牌上路，缘于权力“任性”，也是官僚主义作风使然，执法岂能违法，这种权力“任性”必须收敛，并切实转变工作作风，杜绝类似违法行为。

我国《道路交通安全法》明确规定，上道路行驶的机动车未悬挂机动车号牌的，或者故意遮挡、污损、未按规定安装机动车号牌的，一次性记12分，罚款200元。《陕西省党政机关公务用车管理办法》第二十二條第四款则明文规定：“日常

使用公务用车应当严格遵守机动车管理法规，严禁发生挪用车牌、套牌、违反规定使用军警车牌和私自安装车载警灯、警报器等行为。”可见，相关法律法规中，都没有赋予公务车无牌上路的特权。

然而，多辆贴有“秦岭保护啄木鸟流动检查站”字样的燃油巡查车辆在路面上行驶，均未按照规定悬挂正式号牌。网友称，当地盘山路上经常车水马龙，巡查车在这种路况上无牌行驶，万一发生意外怎么办？没有车牌的车辆能否正常购买保险？这种疑似特权行为会不会给公众造成误解？网

友上述的担心和质疑，不无道理。公务车无牌上路行驶，不仅涉嫌交通违法，还存在不少安全隐患。秦岭生态环境保护执法监察大队无视法律法规，可谓知法犯法，无疑是一种权力的“任性”，有种“我的地盘我做主”的特权思想，本质上是官僚主义作风。

法律面前，人人平等。公务机关也没有任何特权，作为执法部门，更应该知法守法，不能凌驾于法律之上。一方面，当地交警等相关部门对公务车的交通违法行为，不能“官官相护”予以袒护，应当一视同仁依法查处，并敦促涉

事公务车辆办理上牌手续，杜绝无牌公务车上路行驶；另一方面，公务及执法人员必须转变工作作风，摒弃一些官僚主义做法，收敛权力的“任性”，在法律法规允许的范围内依法行政。

当地公务及执法部门还应当举一反三，清查类似知法犯法和官僚主义的做法，及时采取措施进行纠偏和整改，并主动接受社会的监督。这样，将权力关进法律的“笼子”，类似权力“任性”的违法行为才能消停。

■丁家发

# 演出服表演结束后退单？消费者行使权利时须有“边界意识”

幼儿园老师网购六一儿童节演出服，演出结束后多位老师发起了退货申请。6月3日，浙江湖州一网店老板徐女士告诉媒体记者，近日发生在其店铺这起事件让她十分气愤，涉事陕西汉中勉县天之骄幼儿园的老师们共下单8笔订单、9套衣服，截至目前，发起或曾经发起退货的订单共5笔。（6月4日《潇湘晨报》）

近年来，有关学生或老师用完演出服集体退货的事件，呈多发态势。纵观这些案例，有一个共性，主要是利用“7天无理由退货”制度规定，通过隐瞒已经

使用的事实要求商家退货，来“薅”商家的“羊毛”。

事实上，消费者权益保护法固然赋予了消费者“后悔权”，即消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但同时《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》第8条规定，消费者退回的商品应当完好。而“完好”的标准，一般而言，就是要商品能够保持原有品质、功能，商品的标识要齐全。而幼儿园学生用完集体退货的演出服，充满汗臭味，已经明显影响到产品品质，显然不符合7天无

理由退货的要求，店主可以拒绝退货、退款。

民法典第7条规定，民事主体从事民事活动，应当遵循诚信原则，秉持诚实，恪守承诺。132条更是明确规定，民事主体不得滥用民事权利损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。具体到此起事件，幼儿园的老师本来就没有购买的意愿，而网购商品，后在使用后，又利用网购七天无理由退换货的规则进行退货，这种行为其实就是滥用自身权利，进行欺诈性购买的行为，不仅有违诚信，也损害了商家的利益。

消费者受利益驱使，恣意践踏权利合理边界，将无理由退货这一倾斜性保护政策，异化为免费试用、恶意退货，不仅违反了既有法律法规，破坏了契约精神，也伤害了社会风气和诚信根基，扰乱了市场公平交易秩序。

有效避免类似事件的发生，国家立法部门应做好顶层制度设计，对恶意退货条款进行细化，形成可具操作性的实施细则；平台在保护消费者权益的同时，更要守护商家的合法权益，通过畅通商家申诉维权渠道、支持商家合理诉求、设置恶意退货

黑名单等方式，打造诚实守信、公平正义的网络交易环境；对消费者而言，要强化普法教育和契约精神，树立正确的消费观念，做一个负责任、讲诚信的消费者。

这件事也警示人们：消费者行使个人权利要有清晰的“边界意识”，必须在法律规定的范围内行使，并且不能将个人权利凌驾于他人权利之上，牺牲他人的经济利益。只有这样，才能有效推动“七日无理由退货”等良性法律制度安排，更好服务于优质消费环境建设和经济社会发展需要。

■吴睿鹤