

运营平台义务和消费者 权益保护内容说明

任启明

中国政法大学

消费者权益保护导向与机制

运营平台义务说明

乘客权益保护说明

一、消费者权益保护导向与机制



- 传统出租车的消费者权益保护
- 道路巡游揽客
- 信息不对称问题
- 以牌照为核心的数量管制、价格管制

技术

- 从巡游揽客到电信约车
- 解决了信息不对称

问题

- 数量管制：短缺、打车难
- 价格管制：短缺、拒载、挑客

根本

- 牌照、经营权
- 消费者权益无法得到充分保护（转租）

示范法（专家建议稿）在技术条件发展和现实问题的基础上：



二、运营平台义务说明

- 整体思路：运营平台作为准公共企业，承当更为广泛的监管义务

监管

- 事前监管
- 持续监管

事前监管

- 经营权
- 资格准入

方式

- 公司监管
- 合作监管

1. 针对平台的准入

一般平台准入条款

- 示范法第9条

存量出租车公司转换条款

- 示范法第12条

示范法第9条

- 在中国依法设立的企业，在本条例所规定的辖区内向计程客运服务运营者提供本条例第十条所规定的服务的，应当向交管部门申请运营平台（以下简称平台）许可，并：
 - （一）提供互联网平台服务的，已取得中华人民共和国电信与信息服务业务经营许可；
 - （二）提供互联网平台服务的，具备与所开展的业务相适应的信息数据交互及处理能力，并接入监管机构所指定的监管平台并提供信息；
 - （三）开展电子支付和结算业务的，与具备支付业务许可或经营金融业务许可的主体签订合作协议，并完成税务登记；
 - （四）提供固定网电话信息服务的，具备所开展业务相适应的信息服务处理能力，并接入监管机构所指定的监管平台并提供信息；
 - （五）提供巡游计程客运监督考核服务的，应当具备与监督考核业务相适应的对巡游计程服务运营者的资质考核、管理监督的管理制度、场地和人员；
 - （六）法律、法规有其他规定的。
- 运营平台许可的申请程序和申请材料由监管部门依据前款规定制定。
- 交管部门应当根据本条例和《中华人民共和国行政许可法》规定的许可程序作出许可或不予许可的决定。

示范法第12条

- 本条例实施之前依据（出租管理规定）取得出租车公司执照的，可以自动转换为平台；个人已经取得出租车执照或许可的，自动适用本条例第十六条。
- 出租车公司转成平台应当在2年内完成，其所拥有的在本条例实施之前所获得的出租车运营许可，可以以平台名义拥有的出租车运营许可。
- 平台应当制定并执行未取得出租车经营许可的个人出租车驾驶员的准入标准。

2. 平台运营义务

针对乘客的义务

- 第11条第1、4、6、7、8项

禁止限制竞争义务

- 第11条2、3、4、5项

2.1 针对消费者的义务

隐私保护

对乘客的隐私信息，包括与乘客姓名相联系的联系方式、家庭住址、银行账户或支付账户、地理位置、出行线路等信息，非经法定程序和允许，负有保密义务

合理定价

合理定价，并将其定价标准等向社会公众公布和执行；

安全保障

平台应当建立驾驶员资格、车辆安全性能审查制度，乘客意外保险购买制度

价格与质量公开

平台在提供计程客运服务时，提供驾驶员姓名、照片、手机号码和服务评价结果，以及车辆牌照等信息。使用符合规定的汽车计价器，向乘客出具相应的计程客运服务发票。

平台应当公布服务质量承诺，建立和执行乘客投诉、反馈和处理制度，并向社会公众公布和执行

禁止限制竞争义务

向符合公开发布的标准的计程客运服务运营者、运营公司和服务提供者提供接入或者退出服务，无正当理由不得拒绝或采取歧视定价或标准

不得采用价格或交易条件设定，或共谋、串谋或联合方式，限制新的市场进入者；平台不得设定限制计程客运服务运营者、运营公司、服务提供者以及乘客与其进行独家交易的条件

平台不得对自营业务和非自营业务采用歧视性交易条件或定价

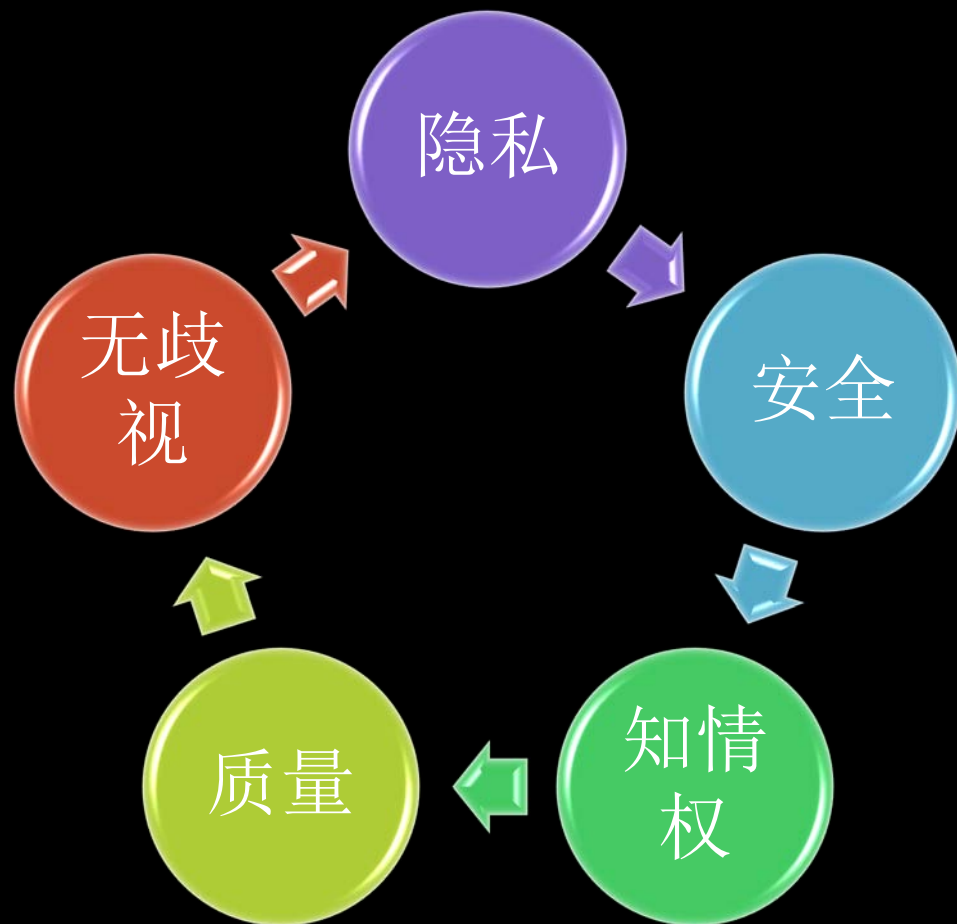
合理定价，并将其定价标准等向社会公众公布和执行

3. 平台的退出

- 第30条

- 平台暂停或者终止运营的，应当提前30日向交管部门书面报告，说明有关情况，通告接入车辆所有人和驾驶员，并向社会公告。终止经营的，由交管部门撤销许可。
- 平台终止经营的，应当按照企业清算、解散或破产的有关程序承担民事责任。

三、乘客权益保护



1. 乘客的隐私和安全保护

- 第35条

- 平台和其他计程客运服务从业人员负有保障乘客人身安全和隐私信息的义务。驾驶员应当依法安全驾驶，依法文明提供客运服务，在提供客运服务期间保障乘客人身安全。

2. 乘客的服务质量保障

- 第36条

- 从事计程客运服务的主体负有保障计程服务客运质量的保障义务。
- 平台应当在接到乘客投诉两个工作日内完成调查，五个工作日内作出答复。平台应当禁止累计投诉禁入制度，对累计服务不达标的驾驶员建立处罚或禁入制度。
- 消费者向平台投诉未得以解决的，可以向协会或交管部门投诉。交通主管部门在接到投诉两个工作日内进行调查，查证属实的，应责令平台提供解决方案。

3. 乘客知情权

- 乘客在获得服务前有权获知运价结构、计费方法、预估运价等收费信息；乘客在服务后有权获得记载服务起止点、时间、距离、运价及其构成的纸质或电子收据，并有权要求平台出具发票。
- 平台应当告知乘客为其提供计程客运服务的类型、前来服务驾驶员及其车辆的信息。

4. 无歧视服务

- 平台应当积极推行无歧视服务，为通过电信方式约车不方便的消费者，需要使用代步器械的消费者、盲人、聋人、有严重听力障碍的人提供无歧视的便捷化服务。

谢谢！