

□ 记者 章炜

“司机中途要下去充电，还信誓旦旦地说来得及。”近日，季女士向《上海法治报》反映，她为赶航班预约了美团打车服务，司机中途下高速去充电，浪费了十多分钟，结果导致她晚到机场 3 分钟，眼睁睁看着值机柜台关闭。季女士因此不得不花费 1799 元的改签费。于是，她向平台提出全额赔付改签费的诉求，但实际承运商曹操出行却只赔 20 元优惠券，这让曹女士傻了眼。“改签费不说，还影响了我一整天的行程安排，这样的赔偿也太荒谬了！”

“司机说保证来得及”

3 月 23 日，季女士要去日本探亲，原计划乘坐早上 10 点的航班，为此她支付了 2133 元的机票费。“上车后我便告诉司机，时间有点紧，要去赶 10 点的航班。”季女士表示，因为当天是周日，路上交通比较顺畅。开到中途，司机突然说想去下高速充电。“我问来得及吗？司机信誓旦旦地说保证来得及，我一心软就同意了。”没想到还是误了事。

下高速充完电之后，尽管司机加速驶往机场，但车子到达浦东机场 2 号航站楼已经是 9 点 06 分。等季女士跑到值机柜台，已经来不及了。“就迟到 3 分钟，我眼睁睁看着值机柜台关闭。”季女士说。

季女士提供的航班信息显示，当天她是乘坐春秋航空从上海前往日本东京。原计划为早上 10 点起飞的航班，登机手续在 9 点 10 分截止办理，但季女士在 9 点 13 才抵达值机口。最终，季女士错过了这趟航班，不得不花费 1799 元改签了当天傍晚的航班。

行程单显示，当日 7 点 27 分，季女士在美团打车上下了送机订单。上车后，车子从松江区泗泾地铁站附近出发，终点为浦东机场 2 号航站楼，总时长为 82 分钟，全程 72.8 公里，费用为 181 元。“下高速花费了十几分钟。如果不下高速去充电，肯定来得及。”

季女士表示，她常年往返日本，对路程时间有较为准确的预估。一般从家里打车到浦东机场，预留 1 小时左右是够的。“哪有带着赶飞机的乘客去充电的？如果不是浪费这十几分钟，我肯定能赶上飞机。”季女士认为，这次误机的主要原因是司机下高速充电，承运方与司机应赔付她的改签费损失。

4 月 7 日，记者按照季女士的行程在百度地图进行测算，显示为全程

60 公里，驾车行程约为 67 分钟。

曹操出行：补偿20元？

为维护自身权益，季女士向平台投诉并要求赔偿。然而，对方最初给出的补偿方案却令她气愤不已——仅仅 20 元的优惠券。“这是打发叫花子吗？害我支付了改签费不说，还耽误了我一天的行程安排。当天我到达东京成田机场已经晚上 11 点多，公共交通都没有了，日本打车又特别贵，下飞机后我崩溃了，后来只好让家里人想办法来接，凌晨两三点才辗转到家。”为此，季女士选择继续维权，希望平台能够全额赔偿改签费 1799 元。

对于季女士反映的问题，记者致电美团打车。美团高级专员回复记者称，该订单为第三方订单，实际承运方为曹操出行。接到用户投诉后，平台第一时间联系了曹操出行，通过调

投诉实录

急赶国际航班 司机中途要充电 误机只赔20元？

取录音等核实，司机确实有改变原有行程，下高速充电的行为。曹操出行已经落实了司机的有责处置，对司机进行了约谈、培训，并对司机的账号进行了相关封禁处置。“20 元优惠券是曹操出行给出的补偿方案。美团方面作为平台进行协调，给予乘客全额免单以及 200 元的现金补偿。”

对于季女士赔付全额改签费的诉求，该名工作人员表示，平台查询到，当天这笔订单预估时长是 64 分钟，实际时长是 82 分钟。“从延误 18 分钟时长的角度来说，并非属于特别严重的违约。国际航班一般建议提前 90 分钟到机场，乘客也存在着预留时间不足的问题。因此，除了车费免单之外，如果平台与司机要承担乘客所有改签的损失，赔付金额确实有些高了。”经过反复协调沟通，近日，记者获悉，美团打车给予季女士全额免单以及 300 元现金补偿。季女士最终表示接受。

分钟来分析，司机违约导致误机才是直接原因。对于季女士的损失，根据《民法典》规定：当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，造成对方损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益；但是，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。通俗地说，赔偿范围就是司机违约给季女士造成的直接损失和订立合同时能够预见的可得利益。例如，航班的改签费或改乘其他交通工具多发生的费用。

消息树

一笔 8000 多元的本金仅逾期 7 天后，就产生了 170 多元的罚息。近日，信用卡用户李小姐表示，前几天仔细查看这几个月的信用卡账单，非常意外地发现有一笔 170 多元的循环利息，打电话一问，才知道原来是逾期还款的罚息，年化利率高达 18.25%，而且是从消费日开始计息。媒体调查发现，信用卡使用规则多，一旦不留意就会陷入其高息规则。

李小姐告诉记者，她的某银行信用卡还款日是每月 25 日，但因春节事务繁忙，她直到 2 月 1 日才想起还款。起初她并未在意，当她发现 170 多元的罚息后，才意识到问题的严重性。客服解释称，这笔罚息包括 20 多元的违约金和 150 元左右的利息。客服进一步说明，一旦超过三天宽限期未还款，银行将开始计收罚息。值得注意的是，循环利息的计算周期是从消费日开始，而非从还款日当天起算，且日息高达万分之五。

“准时全额还款就能享受免息；未准时全额还款，则会被收取利息，计息周期是从消费日起息而非还款日后起息，日息多数为万分之五，对应年化利率为 18.25%。”资深信用卡观察人士董峥特别提醒，如果只还部分款，大部分信用卡在逾期后都是按照当期账单的全额来计算利息，而并非是未还金额。

记者在黑猫投诉平台发现，信用卡相关投诉量已突破 39 万条，除了逾期利息费用复杂外，分期和取现等利息成本高等问题成为了信用卡收费投诉的主要问题。

作为信用卡还款方式之一，最低还款指只需偿还账单上规定的最低金额，但隐藏着较高的利息成本。采用最低还款不能享受免息期，与逾期还款一样，最低还款自每笔账款记账日起就按日计息，采用全额计息规则，日利率万分之五，最高年化利率约为 18.25%，直至每笔账款还清为止。虽然最低还款不会产生逾期记录与违约金，但万分之五的日利率在现实操作中往往会演变成高昂的实际利率，使得真实的借款成本高出许多。

(来源：广州日报等)

年息超18%
当心信用卡高息『陷阱』
8000多元本金逾期7天后，竟产生了170多元罚息

律师说法

司机对电池电量应有合理预判

上海市通浩律师事务所高级合伙人陆建律师表示，送客途中司机下高速充电导致乘客误机，司机肯定有过错。根据《民法典》规定，消费者打网约车，是与网约车所属单位（即承运人）形成运输合同关系。在该合同关系中，承运人有义务安全、准时将乘客从起点运输到约定地点，乘客有义务支付相应费用。网约车司机对于自己驾驶的电动机动车电池电量应有合理预

判，如认为电量不足以保证将乘客顺利送至机场，不应接单，以避免意外发生。乘客上车后，司机已经了解乘客登机时间，却因车辆电量不足，在承运过程中下高速充电十几分钟，从而导致乘客误机，这种行为明显属于违约，承运人应承担违约责任。

这起纠纷中，季女士的确也存在预留时间不足的问题，但是，从实际误机 3 分钟以及司机下高速充电十几