

□ 记者 章炜

“若司机能送到指定地铁口,我怎么会折腾到凌晨才到家?”来上海游玩的王小姐近日向《上海法治报》反映,8月31日,她通过高德打车预约曹操出行网约车,要求送达“上海南站地铁站3号口”,却被司机送至上海南站2楼高铁进站口。因不熟悉地形,她错失返程高铁,辗转上海站仍未果,最终乘顺风车次日凌晨才回到苏州。王小姐希望平台和承运方给出说法。目前,实际承运方曹操出行方面称该纠纷将继续升级反馈,建议耐心等待。

消息树

热销儿童指纹水杯是「智商税」？
能防校园恶作剧或他人误饮？

又逢新学期开学。近日,多款需要识别孩子指纹才能解锁的“儿童指纹水杯”,成为不少家长追捧的开学新用品,并持续霸榜某电商平台儿童水杯热销榜。记者注意到,这些指纹水杯售价比普通的水杯高出近一倍,其宣传的卖点在于有效防止校园“恶作剧”,或避免“误饮共杯”,让孩子喝水更安全。

在评论区,支持买的网友认为,有指纹解锁功能的水杯,能够更大程度保证孩子的饮水安全,防止其他孩子恶作剧。也有网友表示没必要,觉得这种功能的水杯就是收“智商税”,实用性不强。如果指纹解锁不灵敏,喝水都麻烦,要是刚好遇到没电了,孩子还喝不上水,干着急。另一些人则认为这样的设计过于复杂,反而忽略了水杯最本质的功能。

记者在某电商平台检索发现,在售的主流儿童指纹保温水杯的售价在 200 元至 400 元不等,目前有品牌水杯全网销量超过 6 万件。而不带指纹解锁功能的保温杯,售价大多在 200 元以内。这些指纹水杯商品详情页提到,拧盖也需指纹解锁,家长还可以通过蓝牙连接小程序,查看孩子开锁饮水记录。其中一款当前售价超 330 元的指纹水杯宣称,充电 1.5 小时,续航 120 天(按照每日使用八次评估)。

记者以消费者身份咨询了某品牌儿童指纹水杯客服,工作人员介绍,水杯要尽量避免摔。可录入 20 枚指纹,拧开杯盖需要指纹解锁,只有解锁打开了上盖后,才能拧开整个盖子。若按每天使用 20 次的频率来估计,使用一个月左右充一次电,具体以实际使用情况为准。上述工作人员提到,水杯在没电的情况下是打不开的,如果遇低电量时,会红灯慢闪,提醒赶紧充电。

是否有孩子因指纹识别不灵敏导致水杯无法打开的情况?该工作人员予以否认,称他们的水杯识别灵敏能快速打开。并表示每个水杯只有用孩子的专属指纹才能打开,其他未录入的指纹是无法打开的。此外,店铺支持签收后未使用七天内无理由退换货,一年内杯盖有质量问题换新杯盖。

(来源:极目新闻)

取行李送错下车点

8 月 31 日,王小姐为了轻装上阵方便游玩,在下午游玩之前便将行李和身份证等寄存在上海南站地铁站 3 号口附近的寄存柜中,准备结束行程后直接取件,再乘坐当天晚上 21:35 的高铁回苏州。

当晚游玩结束后,王小姐于 20 点 57 分通过高德打车下单曹操出行经济型网约车,出发地为“徐汇西岸传媒港诺布中心西北侧”,目的地为“上海南站地铁站 3 号入口”。“我选这个目的地是因为离寄存柜很近,一下去就能直接拿行李进站,当时预估车程 15 分钟左右,预留 20 多分钟是充裕的。”

21 点 13 分,网约车抵达上海南站区域,此时距离高铁发车剩 22 分钟。“当时我在车上就发现不对劲,便和司机沟通说送错地方了。我是要到地铁站 3 号口,不是高铁进站口。司机说没错,导航显示就是这里。”王小姐表示,她当即要求司机改送指定地点,司机却说“送不了,要怪就怪导航”。情急之下,王小姐只能下车,自己尝试寻找地铁 3 号口。

“下了车我完全蒙了,南站那么大,我根本不知道地铁 3 号口在哪儿。”王小姐说,她到处问人,进入站内后,一路小跑,下了两层扶梯,又走了不少路才找到。然而,等她取完行李赶到闸机口时,她想要乘坐的高铁已停止检票。改签不成,她又连忙打车前往上海站,还是没赶上最后一班火车。担心在上海逗留多花一晚住宿费,王小姐最终选择花费 75 元打了一辆顺风车,折腾到次日凌晨才回到了苏州的家中。

律师说法

上海市通浩律师事务所高级合伙人陆建律师表示,乘客通过网约车平台下单,平台接单并安排司机接单,说明双方就运输服务达成了一致的意思表示。根据《民法典》规定,运输合同是承运人将乘客从起运点运输到约定地点,乘客支付费用的合同。如果司机最终没有将乘客送抵约定地点,则属于承运人违约,应承担违约责任。如果该违约行为造成乘客误点误车,承运人还应当承担赔偿责任。赔偿范围一般包括乘客因此产生的改签费、改乘其他交通工具所发生的必要费用。

在该事件中,承运人曹操出行辩称是按照高德地图送驾的。如果确如承运人所说,说明双方约定的“地铁

投诉实录

导航地铁口,送到出发层

打车送错下车点 没赶上高铁离沪 司机称“怨导航”

送达地为何出现偏差？

为何乘客明确标注目的地,仍会出现送达偏差?记者近日联系曹操出行,客服表示,经核实当日司机是按导航规划路线行驶的,起点、终点均与乘客填写一致,实际下车地址出现偏差应与导航有关。“因为地铁 3 号口属于内部道路,司机开不进去,只能按照导航规划送到就近区域。”考虑到乘客体验不佳,已申请补偿 15 元优惠券。

王小姐提供的路线截图显示,当日,她的下车点与地铁 3 号口在地图上直线距离不远,但因上海南站为大

型立体交通枢纽,实际上出发层与地铁口分属不同楼层,且需绕行换乘通道,对不熟悉地形的游客而言,确实需要花费不少时间。记者注意到,离地铁 3 号口最近的车辆落客位置为南广场地面,而王小姐自述当日下车点在南站高铁 2 楼的出发层区域。

记者近日联系高德打车,客服表示,高德打车为聚合打车平台,服务均由与平台合作的第三方服务商提供。对于王小姐反馈的情况,已升级到专员进行处理。记者了解到,当日的订单金额为 17.9 元,高德打车平台已经为王小姐免单。截至发稿,曹操出行方面专员回应称,该纠纷将继续升级反馈,建议用户耐心等待。

司机有义务提前告知乘客“客观不能”

3 号口”是机动车在客观上无法抵达的位置,相当于合同在事实上无法履行。在该种情况下,司机就近停车是可以的,无需承担违约责任。但司机有义务将上述情况告知王小姐,并对客观不能以及就近停车的合理性承担举证责任。

陆建律师表示,应理性看待导航软件的技术边界,明确各方风险注意义务。任何一种导航软件,受其技术能力的限制,在上海南站这种立体交通枢纽区域,客观上存在导航上的不准确性。且地图软件不是针对机动车设计的,包含有不可通行的内部道路。从法律层面看,网约车公司作为服务提供方,应尽到对司机的前置提

醒义务,如通过平台规则告知枢纽区域导航风险;司机作为实际驾驶主体,负有对通行路线的审慎核查义务,不能仅以导航指引为由免除对路况的判断责任;乘客也需具备基本的风险预判意识。

王小姐的遭遇的确让人同情,是一次不愉快的乘车体验,但大型立体交通枢纽“就近停车”可能存在多种选择。若司乘双方在下单前或行程中就下车点达成一致,应优先遵循约定;如没有协商或协商不一致,司机只要是在合理范围内就近安全停车,应该被允许。最后,考虑到大型交通枢纽的复杂性,乘客在叫车时一定要预留充裕的时间,避免意外发生。