

纠纷处理推诿扯皮 “霸王条款”规避责任

代驾服务行业一些乱象追踪

随着“喝酒不开车,开车不喝酒”的理念深入人心,代驾服务日趋火热。记者调查发现,在不断扩大的市场规模背后,收费不透明、纠纷处理扯皮、“霸王条款”频发等行业乱象较为突出。这不仅严重影响了消费者体验,也给行业长远发展蒙上了阴影。



网络图

司机骤然“失联” 事故赔付遇阻

作为一项便民服务,代驾行业近年来在国内迅速扩张。消费者只需轻点手机,便可通过各类软件、平台轻松下单。但不少消费者反映,代驾服务存在收费不透明、代驾平台售后服务“形同虚设”、纠纷处理推诿扯皮等问题。

广西南宁一名消费者向12315热线反映,今年1月他在使用代驾服务过程中,代驾司机驾驶车辆发生剐蹭。交警部门处理后判定代驾师傅负全责,并出具了事故认定书。但事发后,他再也无法联系上司机,平台

客服也未能协助解决,导致车辆迟迟无法进行维修和理赔。

代驾期间发生违章事故的纠纷并不鲜见。江苏苏州一名消费者反映,今年2月自己通过代驾平台呼叫的代驾司机在驾驶过程中超速行驶,产生了“罚款50元,记6分”的交通违法记录。事后他多次通过平台客服反馈,但平台以“需司机自行处理”或“无法联系司机”等理由推诿,拒绝承担相应责任,导致违章记录迟迟未能处理。

各大社交平台上,用户对代驾服

务的吐槽也屡见不鲜。在小红书平台,一名用户无奈地表示:“代驾导致扣了6分、罚款200元,打电话联系客服承诺36小时内处理,但根本没结果,司机也彻底失联。”还有用户反映,“有的代驾师傅来了才说不会开手动挡”“代驾师傅技术太差,油门没有轻重,喜欢急刹”。

在网络消费服务平台“黑猫投诉”上,以“代驾”为关键词进行检索,可查询到超7000条投诉,其中收费问题是投诉较为集中的领域。广西12315投诉举报中心工作人员苏倩告

诉记者,收费不合理、代驾服务售后质量差等问题较为常见,违章处理纠纷、事故赔付遭拒也是消费者面临的痛点。

近年来,各类代驾平台及企业如雨后春笋般涌现。在广西南宁从事代驾工作的姜师傅告诉记者,目前从事代驾服务的公司平台五花八门,服务质量参差不齐,有的公司未能对司机的资质和接单过程进行有效管理,存在安全隐患。有的司机在遇到赔偿处理等问题后“跑路”,平台和公司也没有过强的约束力,无计可施。

平台变相“甩锅” 转嫁运营风险

代驾行业快速扩张和相关问题的集中显现,一方面反映了市场需求的旺盛,另一方面也暴露出行业监管的痛点。

一方面,行业准入门槛低,监管缺失问题仍未破解。多位受访人士向记者表示,代驾出行是一种新兴业态。我国目前尚无专门的法律法规对其进行规范和约束,也尚未明确由哪个具体部门负责主导监管。

另一方面,行业内普遍存在利用“霸王条款”转嫁风险的现象。广

西消费者权益保护委员会2025年5月发布的一份代驾行业消费调查报告显示,滴滴代驾、e代驾、洪师傅代驾、高德地图、哈啰出行等代驾平台中,代驾服务协议内存在诸多“霸王条款”,涉及企业免除自身责任、加重消费者的责任和负担、企业排除或限制消费者权利等方面。

广西云言律师事务所律师潘丽云认为,有些平台协议规定“因代驾司机的代驾行为产生的所有责任,均由代驾司机向用户承担”“消费者不得授权保险公司向平台追偿,且

平台不赔偿车辆贬值等间接损失”,涉嫌过度免除平台自身责任。有的平台协议规定协议变更后继续使用服务即视为同意,未设置明示同意机制,侵害了消费者的知情权和选择权。还有的平台协议标明“争议仅能向平台所在地法院诉讼”,大幅增加消费者异地维权成本。

此外,消费者取证维权仍易遇难题。广西消费者权益保护委员会消费指导与质量监督部主任李竞莹、广西壮族自治区市场监管局价格监督检查处副处长黄颂等受访人

士介绍,由于代驾服务是“线上交易+线下具体服务”的模式,多数平台未强制要求司机在服务过程中进行录音录像,证据难以留存。此外,部分消费者因未留存订单、支付凭证等有效证据,或无法取得联系、无法提供涉事主体准确信息,也易导致市场监管部门难以开展核查调解。一旦发生服务质量差、乱收费或交通事故,由于平台、服务公司、司机三方责任界定模糊,加之缺乏关键证据,消费者往往陷入“维权售后难”的境地。

厘清职责边界 规范行业发展

面对乱象及监管难点,受访人士呼吁应尽快补齐制度短板,推动代驾行业不断走向规范和完善。

首先是明确主管部门,厘清监管职责边界。多位受访业内人士建议,对代驾行业的主管部门进行明确,并明确代驾平台属于“交通运输服务提供者”而非单纯的“信息中介”,建立跨区域、跨部门协同监管机制,杜绝

部门间推诿扯皮。强化信用联合惩戒,对查实的未明码标价、价格欺诈等违法行为依法从严处罚。同时,需加快完善平台管理机制,压实平台对司机的审核与管理责任,平台和代驾服务公司必须建立透明的收费标准和理赔机制,保障消费者知情权。

其次,加快推动相关合同示范文本制订。广西壮族自治区市场监管

局信用监管处四级调研员谭云天、潘丽云等受访人士建议,聚焦代驾行业三方权责义务划分、服务标准和安全保障明晰、理赔机制合理合规等核心问题,由有关部门共同研究制定规范统一的《代驾行业服务合同示范文本》,进一步厘清消费者、司机、平台的权利义务边界,对不合理的兜底式免责、责任推诿等条款依法依规作出

约束性、限制性及禁止性规范,从源头遏制“霸王条款”。

李竞莹建议,相关平台企业从源头加强对代驾司机的资质审核,建立健全考核与培训体系,设立严格的服务评价与淘汰机制,对违规频发、评分低下的司机实施限流或清退,推动代驾行业向安全、规范、健康的方向发展。(据《经济参考报》)