

# 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

《经济参考报》雷嘉兴

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。

### 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。

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。

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、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



纠纷处理推诿扯皮



霸王条款规避责任

AI生图

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。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。

## 贷款协议藏“猫腻”，不明所以多出高额“服务费”“担保费” 当心网络贷款有“隐性收费”

《人民日报》赵兵

“低利率”“秒到账”“免抵押”“无需征信”……点开网络贷款平台的页面，关于贷款的广告语对于急需用钱的消费者而言，十分诱人。当下，一些网络贷款的便利性确实给很多人解了燃眉之急。然而，风险与陷阱也随之而来，一些消费者在网络贷款中遭遇了“高额手续费”“话术诱导”“霸王条款”等问题，权益受损后，维权也面临困难。

有读者在不明所知的情况下，被收取了高额服务费和担保费。江苏南通的戴先生反映，他去年在网上了解到一家网络金融服务公司，在其APP中提交了基本的财务状况后，输入贷款用途、金额、期限，即可查询到有哪些金融机构能够提供相应的贷款以及贷款条件。戴先生被其专业性及便利性吸引，在其推荐的一家网络金融平台贷款1.3万元，平台自动设置分12期还款，每月还款1207元，共计14484元。

但在应还款目之外，该网贷平台还向戴先生收取了服务费1325元，担保费2340元，而戴先生在贷款时并未仔细看协议，对此毫不知情。在发现多出的费用后，戴先生重新查看当时的协议，才发现“借款协议”中嵌套的“服务费协议”等内容。

除了贷款协议藏“猫腻”，还有的网络贷款平台用“倒计时”的方式要小心思。

2025年2月，陕西西安的牛先生因生意周转需要，在一家网络平台贷款，却跳转到了另一家网络平台。牛先生回忆，“当时屏幕上显示了借款倒计时，要求在规定时间内选择借或者不借。我来不及过多思考，选择了借款，之后立马收到放款。”牛先生说，网络贷款平台弹窗上并未显示还款明细和分期费用，过了一段时间，他才发现借款4.32万元自动分为12期还款，每一期利息21元，担保费却有600元之多。

记者采访了一名银行业从业人员赵经理，她说：“这些网络贷款公司很多是和中小银行进行合作，说到底他们就是中介机构，以更高的价格将钱贷出去，收取的担保费、服务费等，就是他们从中赚取的利润。”

服务费、担保费是否合法合规？“不少消费者是在不知情的情况下，被收取了服务费、担保费，我觉得它本质上是规避监管，变相抬高利息的行为。”武汉大学法学院副教授张阳说，“在没有与借款人协商的情况下就订立了收费的协议，是典型的格式条款。民法典规定，提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。”

然而，面对网络贷款侵害权益的行为，不少消费者表示维权较难。由此，网络上催生了帮人讨要利息、担保费等费用的灰

色产业链。

记者以“客户”身份随机咨询了一名网贷退息退费中介，对方称退息退费只需提供放款资料，但不同平台的标准不同，一并发来的还有一张“网贷退息退费一览表”，图表中写明“所有退息标准以实际到账为准，不成功不收费，成功后费用是退款的50%”。记者追问以何种方式追回利息费用时，对方拒绝回答。但对方提醒记者，对于退息成功后不给费用等逃单行为，将“采取法律手段进行追回，涉及金额较大者，移交公安机关进行处理”。

专家表示，之所以出现帮人追讨网贷费用的商业行为，一方面是因为消费者维权困难，另一方面反映了监管上的难点。

“传统意义上放贷就找银行或者小额贷款公司，现在有很多互联网助贷公司，相当于增加了一个中间环节。这就出现一个问题，放贷的人不收费，收费的人不放贷，监管就很难锁定具体的责任主体。”张阳说，“同时，利息、服务费、担保费、年费等收费名目复杂，让消费者摸不着头脑。此外，网贷没有地域限制，监管部门和职责却有属地，也会给监管带来挑战。”

对此，有关部门出台的政策规定正在着力解决目前网贷领域的相关问题。3月15日，国家金融监督管理总局与中国人民银行联合发布《个人贷款业务明示综合融资成本规定》，推行“个人贷款综合融资成

本明示表”，要求所有从事个人贷款业务的金融机构在贷前向借款人清晰、完整地列明各项息费，并明确提示“除已明示的成本项目外，不再收取其他任何息费”。

专家表示，按照此规定，利息、手续费、担保费、会员费等都必须纳入综合融资成本，没有任何例外的情况。“如果消费者发现网贷的部分息费项目没有纳入，或者没有明示的话，就可以拒绝支付。”张阳说，“同时，这份新规定实现了对汽车金融公司、消费金融公司、企业集团财务公司、信托公司、小额贷款公司等各类放贷机构的监管全覆盖。下一步，期待在执行层面更好地贯彻落实有关规定，推动网贷行业向合规化、专业化转型。”

张阳建议，建立跨部门的监管协同，在市场监管部门、公安部门、法院之间共享数据；银行等持牌机构须严格规范合作行为，对互联网助贷平台、引流方等合作机构实行白名单管理，严禁与无资质、不合规平台开展合作。

还有读者建议，应当加强对金融消费者权益保护的宣传，提升公众金融风险识别能力。比如，面向小微企业主、低收入群体、大学生、老年人等重点人群，普及网贷合规知识、综合融资成本识别、收费条款解读等内容，引导消费者看懂合同、查清费用、留存证据，增强自我保护意识与维权能力。（李令仪参与采写）