



了解更多达州本土资讯,请扫描二维码,关注掌上达州APP。



# 4公里7分钟扣款17元 打车软件在达城频现高价乱象



在达城行驶的网约车。

近年来,打车软件为人们的出行带来了不小的便利,但与此同时,一个不容忽视的问题逐渐浮出水面——不同软件、不同公司之间的价格差距较大,且部分开通免密支付的消费者在不知情的情况下遭遇扣费不明,吃了哑巴亏。在达城,你是否叫到过高价网约车?遇到不合理计费,消费者该如何维护自身权益?

## 乘客连遇高价车费 平台打“马虎眼”

近日,记者接到多位市民投诉,反映打车软件价格混乱的问题。市民刘先生向记者讲述了他的经历:“有一次我从市委党校打车到金兰小区,用的是高德地图叫车,下车后车费居然要17元,我觉得价格有问题,但这时软件已经自动扣款,因为我开通了免密支付功能。”刘先生告诉记者,被扣款后,他点进订单详情页面,查看到下单前的预估价格为8.55—10.99元,全程仅4.21公里,用时7分钟,也并不存在严重的堵车情况,他十分不解17元车费是如何算出来的。

随后,刘先生点击费用疑问,与平台取得联系。平台回复的客服为机器人,提出补偿5元打车券的解决方案,刘先生不认可,“机器人”表示人工客服将在48小时内与他取得联系。但事后,并未有高德方人员主动与他联系,由于金额不大,刘先生过后便将此事抛之脑后,不了了之。

前两天,刘先生再次使用高德地图软件叫车,又碰到了雷同事件。“我从西外金兰大酒店上车,到市内达巴路口下车,他敢收我15.12元,实在是离谱。还好上次之后,我便关闭了免密支付功能,这次这个钱我不可能付。”刘先生很生气,他告诉记者,这是他每天上班的路线,距离3公里多,出租车一般都是9元钱,在一路通畅的情况下,不可能要15元多。

根据刘先生的订单,记者与高德人工客服取得了电话联系,客服人员对本次订单做了5.87元的减免,并补偿给刘先生的账户一张5元打车券。在达州使用高德软件叫车,记者看到平台有多种车型可接单,包括携华出行、斑马出行、聚的新出租、聚友出租、优e出租等。平台客服人员表示,网约车是由平台计费,而出租车是打表计费,

平台代收,金额由出租车司机填写,再向乘客发起线上收款。对于记者提出的高价乱象问题,平台客服表示,将做好记录,及时核查并反馈。

## 叫车平台有差价 免密支付存风险

从刘先生的订单看到,这两次价格较高的叫车服务,都来自聚的出租车。而叫到携华出行的时候,费用还算合理,有几次从金兰大酒店到达巴路口的订单,价格都在10元钱左右,最高一次为10.94元,但也要高过从路边打车的固定9元钱。最低的一次是斑马出行,价格为8元。“贵一元或两元,我觉得无所谓,毕竟叫车要比打车方便,但这种离谱的价格,我短期内就遇到了两次,这不仅是几元钱的问题,更是平台、驾驶员的诚信问题。”刘先生表示,以后不会再用高德打车。

市民李女士也遭遇过类似的事件。她告诉记者,“我开通了常用打车平台的免密支付,觉得这样方便快捷。但有一次我查看账单时,发现有一笔扣费不太对劲,价格比平时高了一些,但因为平台的费用计算规则比较复杂,我也看不懂,不知道是哪里出了问题。”对于开通免密支付的用户来说,他们在下车时往往不会立即收到详细的扣费通知,而是在事后查看账单时才发现费用问题,这使得他们在消费时处于一种相对被动的状态。李女士表示,免密支付体现了用户对平台的高度信任,但现在看来,关闭免密支付十分必要,免得吃哑巴亏。

为深入了解这一现象,记者对几款达城市民常用的打车软件进行了测试。通过模拟相同的出行路线和时间,发现不同打车软件给出的预估价格相差一般在2元钱以内,但到达目的地后,实际车费确实存在一些差异,在一定情况下,差价甚至会超过5元。通过对各平台的车型进行对比,并不见

明显差距,一般都是紧凑型轿车,未发现指定豪华车等高价选项。

## 出行环境待优化 恶意宰客要不得

那么,造成打车软件价格差异较大的原因是什么呢?有业内人士认为,一方面,不同打车软件的运营策略和成本结构不同,一些平台为了吸引更多用户,会在特定时间段或地区推出优惠活动,从而导致价格相对较低;而另一些平台则可能侧重于盈利,价格相对较高。另一方面,打车软件的计费算法也存在差异,包括里程计算、时间计费、高峰时段加价等因素,这些都影响最终的价格。而对于明显高于预估价的车费,不排除是驾驶员恶意宰客,这也反映出部分打车平台和公司的计价方式仍有漏洞亟须解决。

对于消费者来说,在使用打车软件时应增强自我保护意识,在叫车前可以多对比几款打车软件的价格,选择性价比高的平台。到达目的地后,如果认为价格不合理,应及时与打车平台联系,要求核实和解释费用明细。对于开通免密支付的用户,要定期查看账单,及时发现异常扣费情况。免密支付功能虽然为用户带来了便捷,但也在一定程度上增加了消费风险,一些消费者在开通免密支付时,并没有充分了解相关的风险和注意事项,导致在遇到价格问题时难以及时发现和解决。

同时,监管部门也应加强对打车软件市场的监管力度,规范打车软件的价格行为和计费标准,确保市场竞争的公平性和透明度。对于存在价格欺诈、不合理扣费等行为的打车软件平台,应依法严肃处理,切实维护消费者的合法权益,营造健康、有序的出行市场环境,让消费者真正享受到便捷、实惠的出行服务。

□本报记者 任株早