



乘客吐车上 司机索赔200元 索赔合理吗？是否有标准？



乘客在车上呕吐后主动清理，网约车司机仍索要了200元“洗车费”。上周末，重庆某大学学生丁楠(化名)就遇到了这样一件让她有些困惑的事情。她找到平台反映后，对方表示司机收取200元属于正常范围，这是由司乘协商而定，平台无权干涉，并建议其可以报警处理。那么乘客吐在车上，到底应该赔偿多少合适？是否有赔偿标准？

乘车时吐了，司机要200元“洗车费”

11月30日上午，丁楠所在班级组织去南山团建。从位于大学城和学校出发，丁楠和其他三人通过“滴滴”平台合打了一辆车。

丁楠当时坐在副驾驶座，半路上，由于身体不舒服，加上车的速度快且颠簸，感觉想吐。她询问有无塑料袋，司机师傅表示，靠边停车让她下车去吐。“但我没撑到师傅停车，在车上就吐了……”小丁说，大部分呕吐物都是在自己衣服上，有少许滴落在座椅上。

“我有把副驾驶座上的呕吐物擦拭干净，并不多，只有零星的几处。”小丁说，在继续行车过程中，司机低声对她讲，因为吐在了车上，他需要洗车，接下来也不能继续接单，要她赔偿200元。

到达目的地后，小丁按照师傅的要求通过支付宝转账200元“洗车费”。

“当时吐了有点蒙，也不想耽误大家时间，就直接给了。”小丁说，同学们知道后，都认为司机要价太高，同行老师与司机师傅交涉后无果，帮她打了平台投诉电话。

“我吐在车上心里也很过意不去，向师傅道了歉，并做了清理。”小丁认为，支付一定赔偿费用合情合理，但因呕吐污染的面积很小，索要200元未免太高。

已对司机停单但费用不退，建议报警

事后，同行老师陈明琪(化名)联系了滴滴平台。客服人员表示，这笔订单是通过三方平台下的，来自“同港出行”。对方在了解情况后向丁楠要了授权，以获得录音证据和监控，表示会通过三方平台与司机沟通。

12月2日，“同港出行”客服两次致电陈老师，第一次让陈老师这边再提供线下支付凭证截图，授权他们进一步处理；第二次表示“联系不上司机师傅”，他们无法处理，并表示如果乘客有异议的话，可以报警，或联系滴滴客服。

陈老师表示无法接受这样的处理结果，又再次联系了滴滴平台。

12月3日，滴滴客服告知陈老师，联系上了师傅，对方已洗了车并进行消毒(未能提供发票)，不愿意退回200元费用。客服表示，已对司机师傅作出停单处理。同时，对方表示，像这样的情况并没有统一赔付标准，一般是由司机与乘客协商而定，平台无权干涉，并称类似情况赔偿200元属于合理范围。

陈老师对滴滴平台的处理结果存在诸多质疑：他们多次要求授权查看视频、录音，是否真的落实？

同时，他认为滴滴与三方平台互相“甩锅”，还建议用户报警的做法不妥。“乘客质疑司机收取不合理费用，难道不是应该由平台进行管理吗？为何要让警方介入？我是通过滴滴平台打车，为什么又是三方平台跟我沟通？”

陈老师表示，滴滴平台一边说司机的处理没问题，一边又表示停了司机接单，两者相互矛盾。

“当时我跟司机电话交涉时，其实对方也承认了收取200元有些过分，但一提到退部分费用时，就支支吾吾不再回应，还说‘你们就去投诉吧’。”陈老师认为，赔偿金额大小不是司机单方面说了算，应根据当地洗车行情来定。

陈老师还表示，在行驶过程中，司机师傅频繁

变道、急刹车，语音导航显示有超速行为，同车人员都有些不太舒服，也是导致小丁晕车呕吐的原因。

滴滴平台：收取200元不存在不合理

随后记者联系了滴滴平台，工作人员表示，这笔订单确实是通过三方平台“同港出行”发送的，他们无权透露司机的联系方式，但透露了司机的说法：乘客吐车上都是这样收费的。

“当有乘客在车上呕吐后，为保障下一位乘客的出行体验，我们都要求司机师傅必须对车辆进行全方位清洗。”滴滴工作人员表示，司机说事后确实也去洗了车，因当时吐到了座椅上，还做了除臭和消毒。“其实收取的这笔费用不仅仅是洗车费，还包括了误工费。”

滴滴工作人员表示，“同港出行”的规则是，洗车费基于司机与乘客协商，以当地消费标准为准，没有具体的范围标准，一般不超过200元。“作为平台，我们只能尽力协商，司机明确表示不同意退回这笔费用。”

律师说法

多因素影响赔偿金额 司机应提供洗车票据

记者上网查阅发现，此前各省市都发生过因乘客吐在车上而引发的各种纠纷。而网约车平台基本上都没有对乘客在车上的呕吐行为制定详细的赔付标准。

那么，乘客吐在车上怎样赔付算是合理？

上海中联(重庆)律师事务所周俊娇律师认为，小丁吐在网约车上，给司机民事权益造成损害，应当承担侵权责任，确实需要向司机赔偿一定损失，但目前并没有全国统一的赔偿标准，赔偿金额通常会因清洁方式和成本、车辆停用损失等多种因素而有所不同。

比如，只是简单的表面清洁，例如用湿布擦拭座椅、脚垫等部位，可能成本相对较低；但如果呕吐物渗透到座椅内部、地毯深层等，可能需要专业的汽车内饰清洁服务。这个费用又会因地、清洁公司及车辆座椅材质等因素而有所不同。

周俊娇说，当车辆需要进行清洁时，网约车司机可能会因车辆停用造成损失。这部分损失可以根据司机平时的运营收入来计算。

此外，还有其他可能影响赔偿的因素，如责任认定：如果是乘客自身身体不适(如晕车、饮酒过量等)导致呕吐，乘客通常需要承担主要责任；如果是司机驾驶不当(如急刹车、频繁加速等)引起乘客呕吐，责任划分可能会有所不同。在这种情况下，可能需要根据双方的过错程度来确定赔偿比例。

周俊娇表示，从这次的情况来看，考虑到呕吐物污染的范围不大，且在呕吐发生后及时进行了擦拭等必要处理，根据民法过错责任原则，并结合当地市场情况，小丁可能需要承担主要责任，网约车司机也应当提供相应清洗费用的票据。

至于平台和司机提到的误工费(即停运损失)，如果司机要向小丁主张停运损失费用，其应当提交营运流水收入等证据，如果不能提交证据，在诉讼流程中，法院一般会结合当地市场情况酌情认定停运损失。 新重庆-上游新闻记者 纪文伶



重庆晨报
民生在线
扫码关注

难事、烦事、委屈事、不平事、新鲜事告诉我们，记者帮你办

2025重马 明年3月开跑

昨天，2025长安汽车重庆马拉松赛事发布暨招商签约仪式在南岸区举行。记者从发布会上获悉，2025重庆马拉松全马、迷你项目均采用抽签摇号的形式确定参赛资格，全马项目规模25000人，可用于抽签的名额为15680个，参与抽签人数为215116人，中签率仅7.29%。迷你项目规模10000人，参与抽签人数17133人，中签率46.69%。

比赛将于明年3月2日在南滨路海棠烟雨公园鸣枪起跑。

新重庆-重庆日报记者 杨潇 齐岚森



金佛山景区，游客携带装备准备滑雪。

这个周末雨雪继续 去高海拔地区玩雪吧

昨天上午9点多，南川金佛山海拔1800米以上的地方迎来大雪，雪花纷纷扬扬洒下。据了解，这两天金佛山景区最低气温达零下3℃左右，今天会进行第26届金佛山冰雪节，届时景区会有很多丰富的冰雪活动，市民可错峰前往玩雪耍雪。

预计未来三天重庆持续阴雨天气，高海拔地区有雨夹雪或小雪。也就是说，这个周末重庆还有部分地区可能飘雪，大家期待吗？我们给大家搜罗了周边玩雪好去处。

巫溪红池坝

就在上周，位于巫溪县的红池坝国家森林公园迎来显著降雪降温天气，一夜之间，景区被装扮成冰雪覆盖的童话世界。

公共交通：重庆北站-奉节站，到达奉节站后，再转乘到文峰的班车，可提前在“愉客行”小程序预订车票。到达文峰后，再同站转乘红池坝班车。

自驾：导航红池坝国家森林公园。

最佳赏雪时间：12月下旬至次年1月(仅作参考)。

武隆仙女山国家森林公园

11月26日，武隆仙女山2024年冬季的第一场雪如约而至。

公共交通：重庆北站-武隆站，火车站负一楼乘坐大巴至游客中心，游客中心至仙女山，都是滚动发车。

自驾：导航至仙女山国家森林公园。

最佳赏雪时间：12月下旬至次年1月(仅作参考)
仙女山门票：50元，小火车：25元

南川金佛山

金佛山北坡滑雪场每年冬天都会吸引众多滑雪爱好者前来滑雪，目前开放了1条初级滑雪道和1条雪圈道，预计在本月实现全面开放。

公共交通：龙头寺长途汽车站、菜园坝长途汽车站、南坪汽车站均有到南川班车，票价30元。

自驾：导航金佛山南门(南门为自驾游通道)

最佳赏雪时间：12月下旬至次年1月(仅作参考)，门票+山下往返中转车+往返索道180元起。

奉节县旅游环线

近日，奉节县旅游环线也迎来了2024年冬天的第一场雪。

公共交通：重庆北站-奉节站，在换乘中心乘坐大巴车前往兴隆镇。

自驾：可导航奉节兴隆茅草坝，茅草坝滑雪场最佳滑雪期在12月至次年3月。 新重庆-重庆日报

天气预报

6日白天，各地小雨，海拔1800米以上地区有雨夹雪或小雪，气温4℃~13℃；中心城区小雨，气温10℃~12℃。

6日夜间到7日白天，各地小雨，海拔1600米以上地区有雨夹雪或小雪，气温4℃~13℃；中心城区小雨，气温10℃~12℃。

7日夜间到8日白天，中西部地区阴天有间断小雨或零星小雪，海拔1600米以上地区有雨夹雪，其余地区阴天，气温3℃~13℃；中心城区阴天有间断小雨，气温9℃~11℃。 新重庆-上游新闻