

取消订单后继续乘车  
出事故平台担责吗？

本期解答律师  
**张玉龙**  
江苏帝伊律师事务所

晨报法律援助团成员、江苏帝伊律师事务所主任，清华大学法律硕士。自从事专职律师以来，办理各类案件数百件，现在重点办理民商事案件。2011年6月被徐州市司法局评为2010年度徐州市法律援助优秀律师。江苏帝伊律师事务所被徐州市司法局评为2012年度法律援助先进单位。



AI制图

案例  
01

7月19日18时许，刘某通过某叫车云信息技术有限公司平台叫车，平台指派石某驾驶新能源汽车接单，约定将刘某及其未满两个月的婴儿送至家中。车辆行驶途中，平台要求预付车费，刘某因微信余额不足取消订单，后按原计划继续乘车。19时许，石某因操作不当导致车辆失控侧翻，造成刘某9级伤残、婴儿受伤。公安部门认定石某负事故全部责任。经查，案涉车辆登记在石某配偶康某名下，康某与该公司签订协议，通过平台接单运营并缴纳年度包干费；该车辆在保险公司投保了车上人员责任险（乘客每人10万元）。请问某叫车云信息技术有限公司是否应当承担赔偿责任？

## 以案说法

网约车平台作为网络预约出租汽车经营主体，依法承担承运人责任，订单取消不导致运输合同终止。案涉车辆通过平台接单运营，平台未严格审核实际驾驶人资质，对“人车不符”的运营行为未尽监管义务，存在明显过错。网约车平台公司承担承运人责任，保障乘客安全是其法定义务。即使订单形式上取消，只要乘客仍在平台指派车辆上接受运输服务，平台的安全保障义务就持续存在，不能以任何理由免除。

## 案例

## 02 老人去世，一个人的录音遗嘱是否有效？

林某与妻子婚内共同购置房产一栋，育有一子一女。妻子早年过世，林某亦于2024年8月因病去世，生前未订立书面遗嘱。此后，林某儿子持一段录音主张继承房产，称录音中林某明确表示将房产留给自己，录音中

仅有林某本人。林某女儿对此不予认可，认为自己在林某晚年长期照料其生活起居，付出远超弟弟，房产应归自己所有。林某儿子提起诉讼，请求法院判决由其独自继承房产。林某儿子持有的录音遗嘱是否有效？

## 以案说法

民法典规定，以录音录像形式立的遗嘱，应当有两个以上见证人在场见证。遗嘱人和见证人应当在录音录像中记录其姓名或者肖像，以及年、月、日。本案中，林某儿子提交的录音没有两个以上见证人在场见证，不符

合上述关于录音遗嘱形式要件的法律规定，应属无效遗嘱，遗产应按法定继承处理。同一顺序继承人继承遗产的份额，一般应当均等；对被继承人尽了主要扶养义务或者与被继承人共同生活的继承人，分配遗产时，可以多分。

## 案例

## 03 突然闭店，商家应按原价还是折扣价退款？

为体验卡丁车驾驶的乐趣，笑笑在某卡丁车俱乐部充值1000元成为会员，可凭会员卡在该卡丁车俱乐部限定封闭区域内享受卡丁车驾驶游玩服务。此后，卡丁车俱乐部在未提前通知任何会员的情况下突然闭店，既未留存联系方式，也未就会员权益后续处理给出

答案，导致笑笑无法继续使用会员卡消费。笑笑向市场监督管理所投诉维权，但未能达成解决方案。双方就退款金额核算方式产生争议，笑笑主张按会员优惠折扣价扣除已消费金额，卡丁车俱乐部则提出应按原价计算已消费金额后再退还剩余款项。如何退费？

## 以案说法

笑笑与某卡丁车俱乐部之间存在合法有效的服务合同关系，卡丁车俱乐部应依约向笑笑提供卡丁车驾驶服务。现卡丁车俱乐部因自身经营原因突然闭店，未按约定继续履行提供服务的义务，存在违约行为。笑笑充值成为会员时，基

于会员身份享受优惠折扣是其缔约时的合理预期，亦是合同约定的权利范畴。从保护消费者合法权益及合同正常履行时消费者应获利益的角度出发，核算已消费金额应遵循双方约定的会员优惠折扣，而非按原价扣除。

案例  
04短视频平台隐瞒车况卖车  
构成欺诈吗？

董某在某短视频平台看到某汽车销售店发布的售车短视频宣称：“有辆精品二手车手续齐全包过户、高配置带一键启动……”董某遂进入直播间向销售主播询问车辆情况，之后通过后台私信与汽车销售店取得联系。对方承诺董某看中的二手车是2012年2月注册登记，没火烧，没水泡，无事故记录。董某添加对方微信好友并进一步详细沟通，对方再三承诺“车况不符全额退款”，并称可签订质保合同。后董某支付了3.2万元购车款及2500元托运费。董某先后收到了所购的二手车以及车辆行驶证。经核实发现，车辆注册登记年份实际为2010年，并非2012年。车辆的维保及出险记录显示：该车系淹水车，前挡风玻璃、后门玻璃都更换过，左A柱曾整形，右A柱曾喷漆修复等33条记录明细。另外，至2020年6月，该车实际行驶里程已近23万公里，而车辆里程表显示仅约11万公里。董某要求撤销车辆买卖合同、退还购车款项并要求3倍赔偿，同时全额赔偿车辆托运费，能否得到支持？

## 以案说法

诚实信用原则是民事活动的基本原则。本案中，经营者在直播间作出“精品车辆”等虚假承诺，故意隐瞒车辆曾淹水、关键结构修复、里程表篡改等真实情况，以此误导消费者在错误认识下作出购买决定，其行为已严重违背诚信原则，构成消费欺诈。故应当支持“退一赔三”的诉讼请求，销售店应退还购车款3.2万元，赔偿董某购买车辆价款的3倍9.6万元。同时，因汽车销售店系过错方，应全额赔偿车辆托运费2500元。这既是对经营者不诚信经营行为的严厉惩戒，也是对消费者知情权和公平交易权的有力保护。

构建和谐社会  
传递法制力量

法律援助

协办：江苏帝伊律师事务所  
每周一至周五9:00—11:00可打专线电话 86773333



江苏帝伊律师事务所是经江苏省司法厅批准设立的徐州市市区较早由个人设立的律师事务所，办公地点位于复兴北路金凯隆商务大厦912、913、914、915室，有律师和工作人员十余名、法律硕士3名。其中，律师事务所主任张玉龙获清华大学法律硕士学位。联系电话：0516-83832509、13305212880（微信），网址：www.jsdylaw.com。

律师观点 仅供参考  
本报记者 孟丽 整理