# 网约车归还失物，是否可以收费

## 近八成市民表示“有偿归还失物”合情合理

谢小凤

为进一步优化滴滴网约车平台协助乘客寻找遗失物品的流程与机制，6月11日，滴滴出行公示《网约车物品遗失管理办法(试行)》征求意见稿(以下简称征求意见稿)，向公众征求意见与建议。有人认为归还遗失物品影响司机正常运营，应给予补偿；也有人表示这是平台义务，不应强加给乘客。网约车归还失物是否该收费，你怎么看？

### 大多数市民表示司机归还失物，理应收费

根据笔者街头随机调查发现，大多数市民表示司机归还失物，失主应该支付相关费用。支持付费的理由很简单：丢东西是失主自己的责任，乘客应该为自己的“丢三落四”买单。

市民王先生说，去年父母从新安江坐大巴车去大同，下车的时候一不小心把包包落车上了。经过几番波折，终于联系上了司机，行驶途中，司机一直小心代为保管，傍晚返程回新安江的时候，把包包归还给了他们。“大巴车上人员复杂，上下车的人也比较多，还好司机留意了一下，包包才没有遗失。我父母的重要证件都在那个包里，特别感谢这位司机的帮忙。”王先生说，本来他也想支付一笔小小的费用，表达自己感谢之情，但是司机不肯收，他说，本来班车每天新安江—大同都要来回好几趟，这也就是顺手的事情。

刘女士就有过坐网约车遗失物品的经历。“上次我叫了一辆专车，不小心把手机落车上了，联系司机之后，司机给我送回来了，我给了对方50元，司机也欣然接受了。给司机添了麻烦，确实不好意思，给点钱是应该的。”刘女士觉得，拾金不昧是中华民族的传统美德，但也得在不影响司机利益的情况下，毕竟每个人都不容易，耽误了人家跑活儿，付路费是很正常的事情。

还有人认为，司机归还失物，失主该不该支付相关费用，也要视情况而定。“如果路程不是太远，司机能够拾金不昧，免费帮忙送回，也算一种美德。但如果路程较远，乘客就应该支付一定的车费。”刘女士说，在乘客下车的时候，司机最好都能提醒一下乘客带好随身物品。

### 失主应该支付多少费用，成为热议话题

虽然大部分市民认为有偿归还失物，合情合理，但应该如何支付费用，却成了市民热议的话题。

罗女士就碰到过蛮不讲理的司机，“去年，我掉了手机落车上了，打电话过去，司机张口就要200元，否则就不予归还。当时，我就急了，跟司机吵了几句，后面他直接把电话挂了，电话也不接。最后还是答应给了200元，司机才给送回来。”罗女士说，司机这行为就是漫天要价。事后，她也向平台进行了投诉，对方表示会对司机进行相应的惩罚，具体是如何惩罚的，罗女士也不清楚。

在谈不拢归还费用的这件事情上，不仅乘客觉得糟心，司机也觉得委屈。司机李师傅已经开滴滴两年有余了，几乎隔三差五就会碰到乘客落东西的事件，“谁也没办法保证自己出门在外不落下任何东西，一般距离近的，我都会免费送一下。但是有些距离远的或者早晚高峰期，来回送东西真的是有点耽误事。”李师傅说，曾经他就碰到一位乘客将物品遗落到车上，并在致电要求他送还的过程中“暗示”愿意支付酬劳。但是李师傅家住新安江，乘客已经回到了梅城，按照回来路程计费，需要支付80元，对方断然拒绝。他提出第二天通过快递将物品寄出，但乘客声称包内是第二天早上就要使用的重要文件。双方协商未果，乘客向平台提出投诉，这让李师傅倍感委屈。

### 归还失物遵循有偿原则，有利于制度规范化

依据《物权法》第112条的规定，失主向拾得物品的人支付必要的感谢费有明确的法律依据，也存在合理性和正当性。《物权法》这样规定，也正是基于拾得人或者管理人因保管或者寻找会产生一定的费用支出，乘客支付一定费用是合理的。

归还失物，遵循适度“有偿”原则，对于失主与拾得人甚至全社会来说，是一种“人性化设计”，可以增强拾得人的归还动力，缩短归还时间，缓解司乘纠纷，从而有利于培育良善的社会风气。期待该办法在征求意见及后期实践中不断完善，让遗失物品的归还走向规范化、制度化。

本次公示的征求意见稿从平台客服协助流程、遗失物品价值分类，及乘客、司机的权利与义务，对遗失在滴滴网约车上的物品处理做了相应规定，平台、乘客、司机各方的权利与义务都更加明晰。这也是国内网约车行业首个针对遗失物品的管理办法。

据了解，美团打车、神州专车等网约车平台对乘客遗失物品也有各自的处理流程。不过，目前各家平台都没有对外公布明确的处理规范。广大市民可以在征求意见稿公示阶段，向平台提出宝贵建议，通过这次广泛征集意见，得出一个让司机和乘客双方都满意的解决方案。