

【法学】

公路汽车客运合同纠纷的分析与解决

李升朝

(长安大学 经济与管理学院, 陕西 西安 710064)

摘要: 通过把合同法有关运输合同的规定与公路客运实践相结合的办法, 论述公路汽车客运承运人的合同义务和相应法律责任, 对公路承运人与旅客之间的几种重要纠纷进行法理分析, 为公路承运人预防和应对此类纠纷提供对策。

关键词: 客运合同; 告知义务; 迟延运送; 损害赔偿

中图分类号: D923.6

文献标识码: A

文章编号: 1671-6248(2004)03-0054-04

Analysis on and solutions to disputes in highway passenger transportation contracts

LI Sheng-chao

(School of Economics and Management, Chang'an University, Xi'an 710064, China)

Abstract: By adoption of the rules and regulations stipulated in Contract Law and connecting them with the practice of highway passenger transportation, the thesis discusses the contractual liabilities and corresponding legal responsibilities of highway passenger carriers, and conducts legal analysis on several key disputes between highway passenger carriers and passengers so as to provide measures and solutions for the highway passenger carriers to prevent and tackle these kinds of disputes.

Key words: passenger transportation contract; announcement responsibility; delay in transportation; compensation for injuries

近几年, 公路汽车旅客运输过程中的法律纠纷与日剧增, 其中以旅客诉承运人为主, 结果往往是承运人败诉, 致使承运人损失巨大。究其原因, 主要表现为: 旅客法律上的权利意识日益增强、承运人企业管理水平相对滞后、承运人对合同法加重其责任的法律规定认识不足等。运输企业在经营管理的过程中, 虽然采取许多行之有效的措施, 但对合同法关于其合同义务与责任规定存在模糊理解, 导致其对司乘人员的安全管理教育出现偏差, 进而在乘客与承运人矛盾纠纷中处于下风, 因此, 服务观念急需改变, 管理制度急需完善。承运人在公路汽车客运合同中对旅客的义务和相关纠纷主要表现为以下几个方面:

一、告知义务与运输纠纷的预防以及承运人责任之减免

该义务是指承运人应当向旅客及时告知不能正常运输的重要事由和安全运输应当注意的事项。告知义务分为两大义务:

(一) 不能正常运输的重要事由的告知义务

正常运输是指按旅客运输合同载明的时间、班次进行的运输。不能正常运输的重要事由是相对正常运输而言, 其主要包括: 正常运输前的发车迟延或被取消、运输过程中由于运输工具原因或运输线路的情况或自然界的因素等导致的不能正常运输。如果承运人不及时告知旅客不能正常运输的重要事由, 那么旅客将无法及时做出合理的选择, 不能行使

要求承运人安排改乘其他班次或退票的权利,违背其按时或及时到达目的地的愿望。旅客因此而遭受损失的,可以根据合同要求承运人赔偿。即使不能正常运输的事由是因不可抗力引起,承运人也不得免责,因为《合同法》118条规定:当事人一方因不可抗力不能履行合同的,应当及时通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应该在合理期限内提供证明。如果承运人及时告知旅客不能正常运输的理由,旅客便有权采取要求承运人安排改乘其他车次或退票等救济措施,使得运输迟延不会导致损失或有损失但小于承运人不履行告知义务而导致的损失,但也可能毫无救济效果。此时旅客仍然有权要求承运人赔偿损失,但如果损失是由于不可抗力引起时,承运人不负赔偿责任。另外需特别提出的是:承运人履行告知义务后,旅客能采取救济措施而没有采取,坚持要求承运人履行其不能正常履行的义务,并因此而造成损失扩大。笔者以为,承运人没有就扩大部分进行赔偿的义务,因为《合同法》第119条规定:当事人一方违约后,对方应该采取适当措施防止损失的扩大;没有采取适当措施致使损失扩大的,不得就扩大的损失要求赔偿。

(二)安全运输应当注意事项的告知义务

旅客作为运输合同的主体和被运送的对象,其与承运人的合作将会大大降低运输安全风险。合作的前提之一是承运人告知旅客安全运输应注意的事项。《汽车旅客运输规则》(以下简称《客规》)第18条有关安全注意的事项主要包括:乘车旅客乘车时,要坐稳扶好,头、手不得伸出车外,不准翻越车窗,车未停稳不准上下,不准随便开启车门;车内不准吸烟,不准随地吐痰,行车中不要与驾驶员闲谈及妨碍驾驶;不准向车外扔东西;一切旅客都应无一例外的接受车站执勤人员对危险品的检查等。以上所述《客规》之规定,旅客固然应该遵守,但承运人也有义务告知。安全运输应当注意事项的告知义务的履行,是一个动态过程,承运人应当时时提醒旅客,发现不符合安全规定之行为,应及时提醒旅客纠正,如果旅客抗拒不从,承运人可以解除合同。如果承运人不告知旅客安全运输应注意事项,尤其是不经常坐车的旅客就不会预先加以预防,其人身或财产安全将会面临更大的危险。旅客如果按照告知内容去做不会发生损失,但旅客未按告知内容去做而受到人身伤害,承运人可以以旅客有重大过失为由而主张免责。

告知义务是承运人合同义务中的一个附随性义

务,不履行该告知义务,并不必然引起运输迟延或人身财产损坏,不会直接引起合同纠纷,但是否履行对于将来法律纠纷的处理意义重大,各公路汽车运输企业对此应该引起足够的重视,加强对司乘人员的法律意识教育,借鉴城市公交、航空业的有关告知内容,例如定期播放安全运输应注意事项的录音、教会旅客正确使用运输工具上预防意外情况的设备、发生意外情况应如何处理等,切实充分履行告知义务,以利今后避免法律纠纷或降低损坏赔偿额。

二、按时按班次运输义务与迟延运输纠纷以及拒载纠纷

该义务是指承运人应当按照客票载明的时间和班次运输旅客,承运人迟延运输的,应当根据旅客的要求安排改乘其他班次或者退票。承运人违反按时运送义务主要有三种情况:起运迟延、迟延到达、不履行。

(一)起运迟延

起运迟延,是指承运人未能按客票载明的发车时间运输旅客。通常情况下,起运迟延将影响旅客的利益,导致旅客滞留车站,不能按时到达目的地,并可能产生一些不必要的费用花销,比如住店费用等。特殊情况下,起运迟延将直接导致旅客不能实现其订立的其他合同的目的,例如因迟延到达耽误乘机时间,致机票(航空客运合同)作废。基于以上考虑,为减轻旅客损失,合同法规定承运人如果起运迟延,不论处于何种原因,应该承担应旅客要求安排改乘或退票的民事法律责任。旅客有权决定是否“改乘”,勿须征得承运人同意。“退票”在法律性质上为解除合同,旅客有权单方行使,承运人必须退票。须特别指出的是,旅客有权自由选择改乘或退票,承运人无权强求改乘或退票。承运人在合同变更后所提供的运输工具原则上应符合原客运合同之要求,办理退票手续时,不得向旅客收取手续费。由于合同法分则或其它法律并没有规定承运人承担安排旅客改乘或退票责任后,旅客是否有权要求承运人赔偿损失,按照分则没有规定适用总则的法学原理,合同法第112条“当事人一方不履行合同义务或履行合同义务不符合约定的,在履行义务或采取补救措施后,对方还有其他损失的,应当赔偿损失”。依此条规定,旅客如果仍有损失的,承运人仍然要负责赔偿责任,除非起运迟延是因不可抗力完全导致。实践当中,旅客因承运人迟延发车而导致的损失主要有两种:一因为滞留车站而增加的费用支出以及

其它费用损失;二因为迟延发车而导致的旅客期待利益的丧失,如已订立的合同因迟延发车导致迟延到达而作废或可订立的合同因迟延到达而被取消等。前者承运人依法应予赔偿。是否应该限额赔偿,笔者以为:按照《合同法》第123条“其它法律对合同另有规定的,依照其规定”的含义,只有全国人大及其常委会制定的其它法律可与《合同法》冲突,由于我国目前并无类似《民用航空法》、《铁路法》的《道路运输法》,国务院最新颁布的《道路运输条例》也无相关规定,交通部制定的《汽车旅客运输规则》虽有限额赔偿之规定,但部门规章并非“法律”,所以其限额赔偿规定无约束力,仅对人民法院审理案件具有参考作用。后者是否赔偿,一般认为,根据《合同法》113条之规定,如果损失系承运人与旅客订立合同时能预见到或应当预见到的因违反合同可能造成的损失,承运人应予赔偿,否则不予赔偿。实践中,承运人因迟延发车而被索赔很少碰到,但应引起承运人的重视。

(二)迟延到达

此处所言迟延到达,特指承运人准时发车后,没有按合同约定期间或在合理期间内将旅客运输到约定地点。合同法第299条并没有就承运人迟延到达如何承担法律责任进行规定,但合同法第290条规定:承运人应当在约定期间或合理期间内将旅客或货物安全运输到约定地点。客运合同的表现形式为车票,车票一般只记载车次、发车的时间、起始站等事项,并不记载到达时间,但并非旅客和承运人对到达时间绝对没有约定。长途客运车站悬挂的班次时刻表即为客运合同的默示条款,是客运合同的必要组成部分。如果承运人没有按班次时刻表载明的时间按时到达旅客目的站,即可认定承运人迟延到达,属违约行为,应该承担民事责任。出租车客运、城市公交客运,包括部分长途客运并非都有类似班次时刻表的东西,到达时间并不好认定,但承运人却应在合理期间内到达。合理期间应该由运输习惯确定,即承运人通常所需花费的时间或其它承运人平时所花费的时间。如果承运人没有在合理的期间内到达,除非因不可抗力完全导致,即构成违约,应该承担违约责任。违约责任承担的形式主要包括以下几种:一为应旅客要求安排改乘或退票。这主要是在承运人已确定将迟延到达但未到达目的地的违约责任承担方式。退票的数额问题,应视具体情况而定,但通常应退旅客全程票额,除非其它法律另有特别规定。二为赔偿旅客的损失。该承担方式主要

是承运人已经迟延到达的情况下的违约责任表现,但不能排除前述安排旅客改乘或退票后,旅客仍要求承运人赔偿损失的权利。

关于承运人的免责事由,根据《合同法》第117条“因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或全部免除责任,但法律另有规定的除外……”,旅客运输过程中,以下情况下属于不可抗力:一为自然灾害如地震、台风、洪水等;二为政府行为如公务检查等;三为异常事件,如战争、群众闹事、交通堵塞等。如果承运人因以上原因发车迟延或迟延到达,可以主张免除违约责任。但如果承运人因其他原因与不可抗力混杂导致迟延发车或迟延到达,则承运人不能主张免责,而应承担部分责任。

(三)不履行

不履行是指承运人不能履行或拒绝履行与旅客订立的运输合同。不能履行是指承运人由于某种情形,事实上已经不可能再履行合同义务。对于因可归责于承运人的事由而导致的不能履行,承运人应当承担违约责任,该违约责任承担方式主要表现为应旅客要求安排改乘或退票,旅客有损失的,承运人应当赔偿旅客的损失。例如承运人所属车辆发车前出现重大故障,无法营运。对于因不可抗力事由而导致的不能履行,承运人有义务应旅客要求安排改乘或退票,但承运人对旅客因此导致的其他的损失则不负责任。拒绝履行是指承运人能够履行运输义务而违法的做出不为履行的意思表示。例如:承运人出于经济利益的考虑,因旅客人数太少而停运。从拒绝时间上看,拒绝履行有三种:一种为发车时间到来之前的拒绝履行,一种为发车时间来临时的拒绝,最后一种为运输途中的甩客行为。承运人拒绝履行是一种严重违约行为,旅客不但有权要求承运人退票,也有权要求承运人继续履行运输任务并请求其承担因此而导致的全部损失,该损失应包括旅客的现有损失和运输合同履行后可以获得的利益。

三、提供约定的服务标准的义务和违约责任

该义务是指承运人有依合同约定提供运送工具及相应设备的义务。不同的运输工具,如空调车与非空调车、豪华卧铺车与普通客车等,所具有的安全性舒适度是不同的。承运人擅自变更运送工具而降低服务标准,实际上是承运人不适当履行合同义务,即履行合同不符合合同义务,按照《合同法》总则第107条之规定,应承担继续履行、采取补救措施或

者赔偿损失等违约责任。退票和减收票款相当于采取补救措施。但也可以看出,合同法第300条并未规定旅客有权要求承运人继续履行和赔偿损失的权利,笔者以为,如果承运人能提供约定的运输工具,旅客仍然有权要求承运人继续履行。至于赔偿损失责任,因运输工具标准降低一般不会导致运输迟延,承运人应不承担。承运人提高服务标准,实际上是承运人企图变更客运合同,达到增收票款的目的。但合同变更应当当事人双方协商一致,在旅客不同意的情况下,原合同应继续履行,承运人提高服务标准,属自愿行为,不当加收票款。但如果旅客同意承运人加收票款,视为合同变更,原合同失效,新合同生效。

四、安全运输义务、救助义务和人身损害赔偿纠纷

安全运输义务是指承运人应将旅客安全运输到约定地点。救助义务是指承运人在运输过程中,应当尽力救助患急病、分娩、遇险的旅客。合同法对于承运人安全运输义务和救助义务并未有详细规定,但对与之密切相关的旅客人身损害赔偿纠纷却有着明确规定。旅客在运输过程中伤亡,承运人是否承担赔偿责任?承担赔偿责任的要件有哪些?笔者以为,目前有两个重要法律文件对之进行调整,一为《合同法》,二为《民法通则》,承运人之损害赔偿因此可以分为违约损害赔偿责任和侵权损害赔偿两类。根据《合同法》第302条之规定,承运人对旅客伤亡承担赔偿责任适用无过失责任原则,除非旅客伤亡系旅客自身健康原因造成或承运人能证明旅客的伤亡是旅客故意、重大过失造成,而不问承运人是否有过错。立法者让承运人承担无过失责任的思路在于对不幸损害的合理分担且承运人有分散负担的能力等。

(一) 损害赔偿之构成要件

第一,旅客在运输过程中有伤亡。第二,承运人无免责事由。值得注意的是,在第三人或不可抗力或紧急避险或意外事故造成旅客伤亡和因交通事故原因全部或部分归责承运人或第三人的情况下造成旅客伤亡,承运人并不能免责。因承运人的违约行为,侵害对方人身、财产权益的,如果引起旅客人身、财产权益受到损害的违约行为同时也符合侵权行为的特征时,受损害方有权选择要求其承担违约责任或者承担侵权责任。

(二) 赔偿范围

《合同法》有关损失赔偿额及最高限制的规定,仅针对违约后的财产损害赔偿,并非人身损害赔偿方面的规定。在公路运输领域,目前并无类似《民用航空法》、《铁路法》的道路运输法律,交通部制定的《客规》对旅客人身损害的赔偿也无规定。国务院最新颁布的《道路运输条例》第21条规定:“客运经营者在运输过程中造成旅客人身伤亡、行李毁损、灭失,当事人对赔偿数额有约定的,依照其约定;没有约定的,参照国家有关港口间海上旅客运输和铁路旅客运输赔偿责任限额的规定办理。”《民法通则》119条规定:“侵害公民身体造成伤害的,应当赔偿医疗费、因误工减少的收入、残废者生活补助费;造成死亡的,并应支付丧葬费、死者生前抚养的人必要的生活费等费用。”笔者以为在新的《道路运输条例》出台并于2004年7月1日施行后,承运人承担赔偿责任的范围应以《道路运输条例》第21条为准,但该条在司法实践中如何运用,目前理论上尚存在争议,一般认为应把《道路运输条例》与2003年12月4日最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》结合起来,用于处理公路客运领域里的人身损害赔偿案件。就当前的司法审判实践,公路承运人比航空、铁路承运人的责任更大,建议公路承运人在加强安全管理的同时,应尽量采取给旅客购买人身保险的办法来分散风险,使损失发生在最小限度内。

五、旅客行李的毁损灭失之纠纷

《合同法》第303条规定:在运输过程中旅客自带物品毁损、灭失,承运人有过错的,应当承担损害赔偿责任;旅客托运的行李毁损、灭失的,适用货物运输的有关规定。从该条规定可以看出,承运人对旅客行李毁损灭失的损害赔偿责任分为旅客自带行李损害赔偿责任和旅客托运行李损害赔偿责任。本文重点论述承运人对旅客自带行李的损害赔偿责任。“旅客自带行李”是旅客按《汽车旅客运输规则》的规定,限量并符合安全要求并随身携带的行李。“毁损”是指行李因损坏而价值减少。“灭失”是指行李物质上的损失和因占有的丧失(被偷、被抢)及法律上不能恢复(别人善意取得)的情形。由于自带行李处于旅客的密切关注和保护之下,不同于托运行李处于承运人的保管之下,旅客理应对其自带行李

(下转第81页)

词的本义就是祭告义,其发生的文化背景是祭祀仪式。“告”一词的本义在形体表现时,则反映了“告”一词所在的祭祀仪式的特点,即以牛为祭牲,而“告”的形体下方的“口”,在甲骨文构形系统中有其专门的含义。

在甲骨文中,有一批字形为上下结构而下方为“口”的字。由于语言是从口部发出的,所以下方“口”的语义和说话(如祈祷之类)有关,而“口”的上方的部件则是说话所面对的对象。^[1]“告”的形体下方为“口”,具体则用来表示为祷告义。这样,“告”的字形义为祭祀时用牛牲并面对牛而祷告。当然,“告”的形体上方的“牛”,只是祭祀仪式中的中介物,其祷告的真正对象则是上帝或祖先之类。

《汉语大词典》“告”字条下共收了10个义项,其先秦典籍里的用法有:“①上报,报告。②告谕。③告知,告诉。④祷告,祭告。《书·金縢》:‘为壇于南方北面,周公立焉,植璧秉珪,乃告大王、王季、文王。’孔传:‘告,谓祝辞。’⑤表明,宣告。……”《汉语大词典》将“告”的“祷告,祭告”安排为第④个义项,不妥,应移为第①个义项。而“报告、告谕、告诉、宣告”诸义项皆为“告”一词的引申义用法。

由于“告”一词的义项丰富,后来又产生增形孳

乳字“𡥉、𡥈”,来分别承担“告”一词中本义和引申义的不同用法。《说文·示部》:“𡥉,告祭也。从示,告声。”“𡥈”的“告祭”义和“告”一词的本义正相同,实际上,“𡥉”的字形性质为“告”一词的本义用法的增形孳乳字。另外,《说文·言部》:“𡥈,告也。从言,告声。”从早期典籍里的“𡥈”一词的用法来看,“𡥈”为“告诉、告诫”等义,而没有“告”一词的“告祭”本义的用法。也就是说,“𡥈”是“告”一词除了“告祭”用法之外的“告诉”等引申义用法的增形孳乳字。

最后,再来分析《说文》“告,牛触人,角著横木,所以告人也”的致误原因。由于《说文》不明“告”的形体下方“口”的意义作用,仅从“告”的形体上方的“牛”去系联词义,所以在无法把握“告”的形体造字旨趣的情况下,就难以正确地理清字形和词的本义之间的关系。当然,如果以此为出发点,“告”一词的词义系统也就无法获得明晰的梳理。

参考文献:

- [1] 徐山. 汉语言的起源[M]. 成都:四川人民出版社, 1998.

[责任编辑 陈志和]

(上接第57页)

承担风险,除非承运人有过错。据此,旅客的自带行李受损失,如欲要求承运人赔偿,则要提出证据证明承运人有过错且承运人的行为与旅客行李的损失有因果关系,否则承运人不承担损害赔偿责任。旅客要求承运人赔偿的前提在于承运人违约,即承运人履行安全义务不当;当然,旅客也可根据实际情况要求承运人承担侵权赔偿责任。至于赔偿数额,应以旅客能证明的实际遭受的损失为限。

公路承运人在客运合同中的义务和责任,除以

上几种主要内容外,还有许多,例如:特定承运人订约义务等,因为其不具有普遍性或在目前实际生活中的相关民事纠纷并不常见,本文不再详细论述。

参考文献:

- [1] 江平. 中华人民共和国合同法精释[M]. 北京:中国政法大学出版社,1999.
[2] 杨立信. 中国合同责任研究[A]. 民法判解研究与适用(第4辑)[C]. 北京:人民法院出版社,2000.

[责任编辑 陈志和]