

面对“上门经济”，既要敞开门也要守好门

□本报记者 赵晓明
见习记者 高梅 潘若曦
刘正人

核心提示

- ◆在事前选择服务的阶段，消费者要尽量通过正规的上门服务平台进行交易，此类平台具有相关经营资质，对于服务人员有培训、考核和监管机制。
- ◆对于上门代厨等涉及资质要求的服务，应当审查健康证等资质证明，从而确保服务质量、降低安全风险。
- ◆消费者可采用监控或全程录像等方式对服务的全过程进行监督，一旦发生侵权损害能将其作为证据。
- ◆服务双方应签订书面协议，明确约定双方权利义务，包括服务内容、服务质量、收费标准、售后保障、违约责任等。

“88元上门做一顿饭”“上门喂猫30元一次”……近年来，“上门喂猫”“上门炒菜”“上门收纳”等为代表的“上门经济”日渐火爆。据企查查数据显示，我国现存上门服务相关企业共有1.45万家，涵盖了家政、家政、洗衣、美甲、按摩、维修各个领域。

“上门经济”的蓬勃发展为大众提供了更多消费选择，创造了更多就业机会，但其背后所暗藏的风险，也日益受到社会的广泛关注。“上门经济”背后有何隐忧？消费者该如何保障自身权益？针对上述问题，记者采访了相关领域专家及律师。

方便快捷背后的安全隐患

上门服务安全吗？许多有意选择上门服务的消费者，在决定下单之前都有过类似的担忧。

“我想找人上门收拾一下家里的杂物，独自在家的话，会不会不太安全？”“下班回家晚，把家门密码告诉家政阿姨让她提前来做晚饭靠谱吗？”……社交媒体上，记者以“上门收纳”“上门做饭”等为关键词进行搜索，发现不少网友对上门服务的安全性发出了质疑。

而从接受过上门服务的消费者所分享的经历来看，这些担忧并不是空穴来风。上门代厨的服务人员没有把生食完全煮熟，消费者吃后出现身体不适；原本约的是上门做卫生清洁，结果家里的现金财物也被“一扫而空”……上门服务背后隐藏的人身财产安全隐患，已成为该行业发展道路上亟须解决的问题。

上门服务与消费者构成什么关系？浙江大学光华法学院副教授林涓表示，如果当事人之间明确约定报酬，则双方构成委托合同关系，即服务人员作为“受托人”领取报酬，完成约定的任务。如果服务是无偿的，如志愿者上门帮助特殊群体理发、清洁等，双方之间未必成立合同关系，可能是一种“好意施惠”，是一种互帮互助行为。

“这一新兴服务方式本身就带有一定的安全隐患。服务过程中，可能会出现故意或过失侵权行为，甚至存在盗窃、抢劫等刑事犯罪的风险。”北京中伦（杭州）律师事务所律师冯晨向记者说明了上门服务存在的安全风险。

对此，消费者又该如何保护自身安全？冯晨表示，在事前选择服务的阶段，消费者要尽量通过正规的上门服务平台进行交易，此类平台具有相关经营资质，对于服务人员有培训、考核和监管机制，有些还开通了消费纠纷解决渠道、投诉及评价机制。相较于点对点的个人私下交易，选择具有经营资质的上门服务平台进行交易能够为消费者增加一重保障。

接受服务的过程中，消费者也需提高安全防范意识。冯晨表示，消费者应当要求上门服务人员出示身份证件，避免因对方身份不明难以维权。对于上门代厨等涉及资质要求的服务，还应当审查健康证等资质证明，从而确保服务质量、降低安全风险。

由于上门服务人员在性别不固定、素质水平参差不齐等情况下，女性消费者要格外重视安全问题。多次购买过上门保洁服务的独居女性小刘（化名）向记者分享了自己的安全防范经验：



姚雯/漫画

“如果提前得知服务人员是男性，我会事先特意约朋友到家里来，或在服务人员上门之前向家人或朋友报备。”此外，消费者还可以采用监控或全程录像等方式对服务的全过程进行监督，一旦发生侵权行为，可以将其作为证据，避免因无法举证导致维权困难。

上门服务与消费者隐私保护该如何平衡

记者注意到，除了人身财产安全，不少关于“上门经济”的“吐槽帖”“避雷帖”都谈到了个人隐私被侵犯的问题。

例如，有网友发帖表示，在购买上门服务时，被要求提供家庭住址、联系方式、家庭成员居住情况、家庭经济情况等个人隐私信息。其他“上门经济”的服务类型中，也发生过隐私权被侵犯的事件，如有的收纳师在上门整理收纳后拍摄收纳完成的效果图，未经允许便将照片发布在网络平台上用于商业宣传。

“上门经济”带来的最直接隐患，是消费者家庭住址、联系方式、家庭成员居住情况、家庭经济情况等个人隐私可能被暴露。

上门服务与消费者隐私保护该如何平衡？中国人民大学民商事法律科学研究中心副主任姚欢庆认为，正常的上门服务，因有消费者允许上门的意思表示，即意味着同意他人进入自己的隐私空间，所以上门本身并不会侵犯隐私权。但若上门服务人员超越双方约定的服务范围，进入消费者其他的隐私空间（如乱翻文字材料、偷看电脑等），则构成对消费者隐私的侵犯。此外，即使上门服务人员可以合法了解到消费者的隐私，也并不等于可以传

播这些隐私，若擅自传播，则构成对消费者隐私的侵犯。

那么，消费者应如何在接受上门服务的过程中保护好个人隐私？冯晨提醒，在上门服务平台上填写信息或是与上门服务人员联系及攀谈时，消费者应尽量避免个人信息的非必要暴露。在事前双方协议阶段，消费者还可与服务提供者明确作出不可在家中拍照以及传播个人信息等相关约定，从而避免发生服务提供者泄露消费者个人隐私的行为。

姚欢庆建议，如果出现隐私权被侵犯的情况，消费者可以根据民法典关于隐私权的规定寻求救济，如要求停止侵害、消除影响、赔礼道歉和赔偿损失等。

消费者如何用法律武器更好维护自身权益

“干活效率低下，整理后的效果远没有达到我的期望”“约人上门做美甲，结果做出来的效果跟事前约定的差别太大”……某家政服务App上，出现了许多差评，各类社交媒体平台上也有很多与此相关的讨论，大多都是对上门服务的最终效果不满意，许多服务甚至达不到基本要求。

记者经整理发现，“上门经济”服务质量参差不齐，主要原因有二：一是上门服务人员群体资质不一，存在大量非专业的兼职人员。许多服务提供者以“拥有多年的饲养宠物经验”“收纳爱好者”等为标签进行推广宣传，其实并未经过专业培训，甚至还有一些人虽然自称有“国家认可的资格证书”，但实际上国家并未颁发过此类证书。二是许多上门服务提供者以个人社交账号发布信息，服务质量缺乏专业平台保障和公司监管。



针对个人在社交媒体平台发布商业性推广信息这一问题，林涓表示，此时的社交媒体平台，就会如电商平台一样受电子商务法规范。按照电子商务法规定，电商平台应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施的，依法与该平台内经营者承担连带责任。

冯晨也表示，虽然上门服务人员和消费者之间可能存在承揽、雇佣、委托等多种法律关系，但二者之间必然构成合同法律关系。因此，无论是服务质量不达标，还是消费者无故被退单，均属于合同违约的情形。民法典第577条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”因此，上述情况下，消费者有权要求服务提供者承担相应责任。

那么，消费者应如何维护自身权益呢？

目前，“上门经济”中的当事双方通常不会签订专门的合同，仅在微信或相关平台上的沟通记录作为凭证，涉及到服务内容的细节之处可能存在争议。对此，姚欢庆表示，如果有明确的意思表示，则按照当事人的意思表示确定，包括双方在微信中的表述；如果确实没有明确的意思表示，也没有事后达成补充协议，则对当事人间的权利义务应作出有利于消费者的解释。

接受采访的专家们同时建议，上门服务的当事双方应签订书面协议，明确约定双方权利义务，包括服务内容、服务质量、收费标准、售后保障、违约责任等，避免发生纠纷后互相“扯皮”。如果双方的合同有关于违约责任的约定，消费者可以根据合同约定主张权利。如果合同没有约定，那么消费者也可以根据民法典第582条的规定主张权利，合理选择请求对方承担修理、重作、更换、退货、减少价款或者报酬等违约责任。



法眼观察

□柴春元

“对游客在我景区游览不如意，我们深表歉意，已要求商铺控制成本，让利于客。”

近日，有游客发视频吐槽，浙江大奇山国家森林公园一瓶零售价2元的矿泉水卖10元、一个西瓜卖200多元，物价离谱。对此，浙江省桐庐县文化旅游投资集团有限公司在7月10日晚间发布情况说明，并深表歉意（据7月11日九派新闻）。

据报道，游客反映的售卖矿泉水、西瓜的商铺，是由景区租给商户经营的。虽属外包经营，但景区经营者同样要承担相应监管职责。根据我国旅游法第54条规定，景区经营者将其部分经营项目或者场地交由他人从事住宿、餐饮、购物、游览、娱乐、旅游交通等经营的，应当对实际经营者的经营行为给旅游者造成的损害承担连带责任。桐庐文旅集团在情况说明里也表示，“将举一反三，在做好服务保障工作的同时，加强日常监督检查”。这种担当的态度难能可贵，说明中对游客的不如意“深表歉意”的态度，也彰显出可贵的服务意识。下一步，就是游客所反映的物品价格究竟高不离谱、是否需要调整以及如何调整的问题了。

一个西瓜卖200多元，到底贵不贵？这可能要考虑三方面的因素：一是季节性价格波动。众所周知，西瓜价格受季节和天气的影响很大，这个夏天旅游火爆，天气更火热，即使在非旅游区的普通超市，“西瓜涨价离谱”的新闻最近也频频出现。二是特殊位置因素。情况说明中显示，商铺位于景区半山腰处，所售商品均由人工挑运，这无疑大大增加了人工成本。三是在很多情况下，景区商铺的租金要高于其他地段，这项成本当然也要体现在价格之中。把这些因素都算进来，一瓶矿泉水卖10元、一个西瓜卖200多元，是否还是太贵了呢？从景区的表态来看，还需要合理降价。那么，“让利于客”究竟让多少才合理？“控制成本”的方法之中，景区是不是也应适当地“让利于铺”，切实为商户减轻负担？这些问题要想合理和妥善解决，最好的方法还是把账算清楚，把道理讲明白，再听听游客的意见，这样也更容易得到游客的理解和支持。

把账算明白，首先要搞清楚账目。看了这则简短的新闻，一些地方还是让人有些困惑。例如，商铺究竟有没有明码标价？情况说明称，经现场核查，商铺所售商品依规范明码标价。但此前有报道称，网友表示山上这家商铺并没有明码标价。商品明码标价，是我国价格法的强制性规定，这个问题是马虎不得的。又如，山上商铺所售矿泉水究竟是卖10元一瓶？运输上山的成本是否足以让它提价400%？对此，情况说明里并没有涉及。

就上述后一个问题，景区已经明确表态要“让利于客”；就前一个问题，该景区工作人员7月10日表示，景区已经要求商铺全部明码标价。出现问题第一时间真诚道歉并着手改进，这种做法值得肯定，但其中反映出的问题也值得反思。要知道，景区经营者一方面有赢利的需求，另一方面也应切实承担起日常监管的职责。特别是对一些外包商铺，因为景区有一定封闭性，某种程度上易成为行政监管薄弱环节，景区更应加强日常监管，督促其依法依规经营。而且，这些工作要做细做实、做到日常，而不应该是“这个问题我们昨天发现了”。经营与管理，两者其实是相辅相成的，认清了这个道理，心中才算有了一本“明白账”。

融媒上新

来听听检察官保护海洋野生动物的故事



7月11日是中国航海日，沿海各地检察机关在保护海洋生态环境方面多措并举，有效提升海洋野生动物生存环境。请跟随检察官的脚步，沿着这条海岸线，由北至南，一起沉浸式打卡辽宁大连、浙江舟山、福建东山、广东台山、海南三亚，看看检察官与他们保护的海洋野生动物的故事。

（曹焯琼 郑凯文 邵佳丹 伍舒婷）

相关链接

酒后飙车的细节引起办案检察官注意

引导补充侦查挖出漏罪

案讯点击

本报讯（通讯员焦雯雯 张洁）公安机关以涉嫌非法侵入住宅罪提请批准逮捕雷某后，湖北省恩施市检察院在讯问中发现疑点，发出继续侦查取证意见书，并最终查明雷某涉嫌以危险方法危害公共安全的犯罪事实。近日，法院依法作出判决，鉴于雷某有自首情节，非法侵入住宅的行为获得被害人的谅解，以以危险方法危害公共安全罪、非法侵入住宅罪定罪处罚，判处雷某有期徒刑二年六个月。目前，判决已生效。

今年1月，恩施市检察院办理该市公安局提请批准逮捕的雷某案时，从雷某的一句供述里发现疑点——“我喝酒了，在金桂大撞撞了几个人”。“如果这句话是真的，那么案件的定性就不止非法侵入住宅罪这么简单了。”承办检察官仔细审查了公安机关移送的卷宗，并讯问犯罪嫌疑人雷某，雷某如实供述了自己酒后驾车的行为。随后，恩施市检察院向公安机关发出继续侦查取证意见书，明确取证方向和取证重点，并要求公安机关提供雷某驾车时的全程视频监控。

根据公安机关提供的补充证据，检察官还原了案发经过：雷某与前妻小李（化名）有情感纠葛，为发泄情绪，他于2022年12月29日凌晨酒后驾车，共闯红灯7次、超速2次，造成3起交通事故后逃逸。事故导致3辆车受损，2人受伤。后来，雷某弃车，搭乘的士、携带铁钩来到小李的住所，通过踢门进入房屋，对小李、小李的侄子阿金（化名）进行殴打，致两人不同程度受伤。案发后，雷某投案自首。

经鉴定，雷某系无证驾驶，驾车时血液中的乙醇含量大于80mg/100ml；经鉴定，雷某驾车擦伤的两入，殴打伤害的小李及其侄子，损伤程度均为轻伤，驾车刚擦的车辆损失认定价格合计为2491元。

恩施市检察院经审查认为，雷某无证驾驶，一路冲闯，并在肇事后逃逸，无视道路交通安全法规，放任危害结果的发生，其行为构成以危险方法危害公共安全罪；雷某非法强行闯入小李住宅，影响了小李的正常生活和居住安宁，其行为构成非法侵入住宅罪。今年4月，恩施市检察院依法向该法院提起公诉。

租户债台高筑 房东遭遇“杀熟”

冒用房东身份申请贷款并转移资金，男子被判盗窃罪

□本报记者 卢金增
通讯员 寇欣桐

一男子因做生意失败债台高筑，便利用支付加盟费的时机，提出以绑定微信“亲属卡”的方式支付加盟费，拿到他人手机后偷偷申请线上贷款，再将款项转移使用。近日，由山东省禹城市检察院提起公诉的一起使用他人手机、冒用他人身份进行线上贷款申请并转移资金的盗窃案一审宣判，该法院以盗窃罪判处被告人张某某有期徒刑二年八个月，并处罚金4万元。

老王（化名）和妻子常年禹城市经营黑茶生意，一天，一条短信打破了他们的平静生活。“您尾号****的银行卡支出5712元。”老王感到很纳闷：自己明明没有使用银行卡，为什么会提示有款支出？于是，他来到附近的银行网点了解情况。

系统显示，您的银行卡支出5712

元，用于自动归还贷款。”银行工作人员向老王解释。这让老王更加疑惑了，因为自己压根没有办理过贷款。

“银行卡有没有丢失或者借出，手机是否丢失或者借出……”在银行工作人员的提示下，老王猛然回忆起：就在上个月，因为需要绑定微信“亲属卡”，自己年龄大了不会操作，便将手机直接给了承租户张某某，其间，张某某还拿着手机让自己刷脸。

原来，自2019年9月起，张某某一直租住着老王夫妻俩在禹城某小区的房子，彼此之间相互熟悉，但了解并不深入。张某某一直靠打工维持生计，为了能够多赚些钱，便高息借钱凑本金做生意。然而因经营不善，生意以失败告终，张某某不仅把借来的钱全都赔了，还欠下不少外债。

为了按时归还贷款，张某某开始用自己、亲属等周围一切能够借用的他人身份信息进行贷款，通过“借新还旧”的方式归

还前期欠款。但尽管如此，高额欠款加上利息，还是完全超出了张某某的还款能力。接踵而至的还款提醒，让张某某深感压力巨大。

由于不知晓张某某的情况，2021年10月，老王邀请张某某加盟黑茶生意，加盟费为2.8万元。此时，债台高筑的张某某动了歪脑筋。他假装表示同意加盟黑茶生意，提出通过给老王夫妻俩微信绑定“亲属卡”的方式支付加盟费。彼时，老王夫妻俩对“亲属卡”并不了解，但在张某某一番劝说下放下戒备，以为绑定“亲属卡”后是自己的消费从张某某的银行卡付款，便同意了。

张某某拿到老王夫妻俩的手机后，并没有绑定“亲属卡”，而是进行线上贷款申请，并在需要本人确认、刷脸环节，谎称是绑定“亲属卡”的需要，拿着手机对老王夫妻二人进行了刷脸操作。贷款发放到老王二人的账户后，张某某便通过事先掌握的支付密码将资金全部转至

自己的账户，同时将贷款信息、转账通知等内容删除。

2021年11月22日、11月26日、12月22日，张某某在老王夫妻二人不知情的情况下，使用上述手段冒用二人身份，共计贷款14.9万元，并将其中的13.7万元转至自己的账户使用，仅留1.2万元在老王的账户上，令老王误以为自己收到了部分加盟费。

“我真是走投无路了，才用你的手机贷款，我一定会按时还款。”在老王的追问下，张某某交代了事情缘由，老王夫妻俩决定报警。

今年3月，禹城市公安局以张某某涉嫌盗窃罪将该案移送禹城市检察院审查起诉。4月，禹城市检察院以涉嫌盗窃罪依法对张某某提起公诉。禹城市法院经审理认为，被告人张某某以非法占有为目的，秘密窃取他人财物，盗窃价值13.7万元，数额巨大，其行为构成盗窃罪，遂于近日作出如上判决。