

补漏、疏通、维修、回收、搬家……

网上找服务未必真的“方便”与“便宜”

记者 廖业强 张枫 易民

又漏了!又堵了!又坏了!……生活中,您是不是曾为一些突如其来的漏水、堵塞、电器罢工等问题烦心?这时,如果您想图方便抑或便宜,上网搜一个商家来解决问题,那可要小心了。在宁波民生e点通群众留言板上,多名网友近期诉说了自己遇到的烦心事。

综合网友反映,一大共同的消费风险以及维权困难即是网络不法经营者的伪装和跑路便捷。网络的海量信息及一键直达的快捷,的确给我们的生活带来诸多便利,但其中也是“陷阱”重重。若您想从此寻求生活服务,还是必须认准有资质的正规商家。正规,才能保证其实体性;资质,才能保证服务质量。俗话说,冤有头,债有主。一旦发生消费纠纷,只有确实找到“债主”,才能实实在在地维权。

网友痛陈

方便?便宜?真相出乎我的意料

A 卫生间漏水 注胶报价一两千元被收9500元

近日,网友王女士因房屋卫生间渗漏水,在百度上找商家打胶补漏,说好只要一两千元,最后却被收9500元费用。王女士认为商家存在欺诈嫌疑,向北仑区相关部门进行了投诉,但随后陷入维权困境。

王女士这套房子在新碶街道天兴御苑1幢,平时用于出租。11月8日,她通过百度搜索到一家名为“泽秀建筑”的打胶补漏商家。之后,商家自称价格公道、无隐性消费,同时口头给出“胶水单价320元、总价一两千元”的报价。

11月8日上午,“泽秀建筑”的施工员拎来2桶胶水,打入出租房卫生间的一个小孔。但收费时给出的数字让王女士吓了一跳,竟然高达9500元。

以每公斤胶水320元计算,这笔钱相当于施工员往孔内灌入了29公斤多的胶水。王女士家人不知缘由付了钱。知晓情况后,王女

士认为这一收费与之前的报价相差太大,于是致电询问原因。然而,电话无人接听。

11月11日,记者根据王女士提供的电话号码,与施工员盛先生取得联系。当问及他与“泽秀建筑”是何关系时,对方只说他的公司叫“宁波亚春防水有限公司”。他们接到打胶补漏的咨询电话后,一般会先上门察看漏水的位置,找到原因,制定施工方案,然后签订合同,并在合同中说明用料的类型、价格。

对于这一说法,王女士予以否认。她说,这位盛先生自始至终没有向她透露过公司的准确名称,没有制定过施工方案,也从未与她和她家人签订过合同,只是口头说明了下水胶水的单价和总价。

事后,记者查询国家企业信用信息公示系统,没有搜索到盛先生所称的“宁波亚春防水有限公司”相关信息。

B 黄金回收 10克金被收“损失费”600元

上周五,网友周女士拨打宁波民生e点通热线81850000求助。她通过网络搜索到一家黄金二手回收商户,结果10克黄金被收了600元“损失费”,而这笔钱到底是什么“损失”,到现在仍一头雾水。

周女士告诉记者,她想出手一件重10克的黄金饰品,于是在百度上找了多家商户比价,其中有一家叫“嘉兴工匠”。该店客服报出的回收价为425元/克,周女士觉得还不错,就约定线下交易,并希望到店直接交割,但这一要求遭到客服推拒。

客服称,受疫情影响,门店暂停营业,但可以派一名回收经理上门取货。于是双方就把交易时间安排在了上周三,由回收经理到周女士丈夫陈先生所在的公司收取。

周女士说,当时这名回收经理随身带了电子秤,饰品当场称重显示为10克,随后该回收人员就将饰品剪开了。剪完后告知其爱人陈先生,当日他们的黄金回收市场价格为400元/克,另外要减去800元损失费,只能给3200元。

这笔突然冒出来的“损失费”

让陈先生吓一大跳,由于事出突然,而饰品已被剪开无法二次销售,只能与回收人员讨价还价后,无奈收了3400元钱。

周女士事后联系了“嘉兴工匠”的客服,但客服表示根本没有损失费一说,并表示会向上反映。可从此之后,就没了下文。周女士又联系回收人员咨询“损失费”到底是“什么损失”,对方的解释竟是:这笔钱是什么损失当时跟你老公解释过了,你可以问你老公。”但陈先生明确表示,当时回收人员说的是黄金克重数的损耗,而损耗是怎么产生的,没有任何说法。如果因剪开饰品导致,那么,承担责任的也应是回收者。

记者查阅了王女士提供的商家网页,看到该页面上大大地写着“本地金牌商家”“黄金回收价格高”等标语,网页底部落款为“嘉兴工匠生活服务有限公司”。查询国家企业信用信息公示系统,发现确实有一家正式注册的同名公司,注册地在嘉兴市秀洲区,经营范围包含珠宝首饰回收修理服务。

目前,宁波市市场监管局已受理了周女士的投诉。

C 老家搬迁 350元装车费最后成了1400元

在接连看到多名网友的类似投诉后,网友潘女士留言痛陈:一年前自己吃的那个“哑巴亏”,至今想起来还是如鲠在喉。

因有20多箱整理好的书籍、杂物需从老家运至新居,潘女士先是通过81890000,咨询了多家本地搬家公司,所得的报价基本一致,一共700元,不再有另外任何衍生费用。

但晚上心血来潮,潘女士又上网咨询几家搬家公司“价比三家”,但出乎意料的是,几乎每家都给出了远低于700元的报价。为此,潘女士欣喜万分,并庆幸自己还上网“查了一查”。最后,她找了一家报价只有350元,且承诺不会再有另外任何费用的搬家公司。

第二天一大早,搬家卡车如约赶到指定地点。车上下来四名师傅,动作麻利地开始搬运。10分钟后,领头的司机对潘女士说,费用是按师傅的人数算的,每人350元,不产生任何其他费用,一共为1400元。潘女士一下子懵住了。看着已经及正在上车的诸多物品,心想,还是到家后再还价吧。

一个多小时后,东西都搬上了车,潘女士随同卡车前往新家。闲聊中,一名师傅不经意地撸了一下袖子,潘女士猛然发现,呈现在自己眼前的那只手臂上有着满满的“刺青”,上面还覆盖着一条很深很长的刀疤……

二十分钟后,车子到达新家,潘女士二话不说,立即支付了1400元,“送”走了四名“师傅”!

律师说法

网上找服务如何避免被套路

网络约单,如何避免被套路,又如何维护自身合法权益?上周,记者采访了宁波民生e点通的专家志愿者浙江甬泰律师事务所许静芳律师。许律师就以下四个问题给出了专业解释。

1、上述个案中的网上经营是否构成诈骗或民事欺诈等违法行为?

首先,刑事诈骗是以非法占有为目的,通过虚构事实隐瞒真相的方法骗取他人财物,而民事欺诈是指一方以欺诈手段,使对方在违背真实意思的情况下实施的民事法律行为。两者最根本的区别在于一方主体是否具有非法占有另一方主体财物的主观故意。

其次,诈骗与民事欺诈不是对立关系,而是特殊与一般的包容关系,不能因为某个行为属于民事欺诈,就否认其成立刑事诈骗,更不能因为客观上存在民事交易就否认诈骗罪的成立。

如甲将一只旧手机冒充新手机卖给他人,也有可能成立诈骗罪,旧手机也是财物,双方也存在真实交易,但旧手机价值显著低廉,故依然存在诈骗的可能性。最后,要结合事实综合认定,一要判断行为人的主观故意,二是欺骗的内容,是对部分事实,还是对全部事实进行欺骗,诈骗内容是否对财产给付起决定性作用;

三是欺骗的程度,是否达成完全控制交易结果。具体到案例一,就要从行为人的实际身份、磋商时的报价、提供的胶水以及人工的原始成本、使用数量、差价以及行为人过往经历和事后表现等进行综合分析。而目前证据很难界定本案是否构成刑事诈骗或民事欺诈,需要进一步取证或举证。

2、求助者付了钱后,是否还

相关后续

百度已介入 王女士追回5000元

11月16日,百度集团北京总部公众沟通部在获悉“案例A”中王女士的投诉后已介入调查此事。

据了解,该网络经营者通过百度推广打胶补漏服务,要缴纳一定的费用,向施工员派单时也要收取信息服务费。王女士投诉之后,百度已对他们进行了限制,他们已经接不了单。

目前,补漏人员盛先生的解释是,手下师傅在王女士房屋的卫生间打入近30公斤胶水,相当于帮她家卫生间重新做了防水层,还承诺提供10年质保。他们收9500元费用,利润其实也就两三千元。

11月18日,百度集团回复,

有办法维权?

首先,根据浙江省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法的规定,为生活消费需要购买商品或接受服务,其权益受《中华人民共和国消费者权益保护法》保护。其次,如能够举证证明盛先生或商家的行为构成民事欺诈,可根据《中华人民共和国民法典》第一百四十八条以及《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条,以民事欺诈为由,向人民法院行使撤销权,并按购买商品的价款或接受服务的费用三倍增加赔偿。

3、网络平台对于这类经营活动有没有监管职责?如涉嫌刑事诈骗或民事欺诈,平台是否要承担连带责任?

根据《中华人民共和国民法典》第一千一百九十七条的规定“网络服务提供者知道或应当知道网络用户利用其网络服务侵害他人合法权益,未采取必要措施的,与该网络用户承担连带责任”。《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条第二款也作了同样的规定。因此,在符合法律规定的条件和完成举证义务后,王女士可以要求网络服务提供者承担连带责任。

4、网上类似求助,如何避免被套路?

首先,要以书面形式约定施工范围、工程量、工程造价,支付款项时间、保修义务以及违约责任等条款;其次,在施工前,可要求服务提供者提供施工资质证明,提供原材料的品牌、价格、生产厂家、合格证明等资料;再次,施工过程中,要记录好原材料使用数量、工程数量、款项交易凭证、施工人员信息、微信聊天记录等证据;最后,在询价洽谈阶段,多进行比较,尽量选择有资质的正规装修公司,不要轻信口头承诺,避免纠纷发生。

特别提醒

退役军人或烈士、因公牺牲军人、病故军人的遗属看过来——

这两张优待证 很多人还不了解

多名网友近日通过宁波民生e点通群众留言板求助,退役军人优待证与烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属优待证近期已下发。这两张特殊的凭证是一种“看得见”的精神激励。同时,听说还是一种“用得着”的生活福利。请问具体有哪些福利?

就此,市退役军人事务局特地给出了如下回复:

景区免费

从2022年8月1日起,天一阁博物院(5A)、五龙潭风景区(4A)、保国寺(4A)、九峰山旅游景区(4A)、庆安会馆(3A)、马山休闲旅游区南宋石刻公园(4A)、天下玉苑(4A)、四明山森林公园(3A)、梁皇山(3A)、松兰山度假区(4A)、石浦渔港古城(4A)、海天一洲景区(4A)等12家公园、景区已经开始为具有宁波市户籍且持有《中华人民共和国退役军人优待证》的退役军人提供免费游览优待。

目前首批实行优待的公园、景区已制作专属二维码,退役军人凭《中华人民共和国退役军人优待证》和本人身份证确认身份信息,并通过浙里办App“崇军在线”扫一扫功能,扫描专属“二维码”登记后,享受第一道门票优待(每人每天限一次)。

对原已享受免费游览公园、国有单位经营旅游景点的残疾军人和“三属”仍按原办法执行,可凭有效证件(中华人民共和国残疾人证、中华人民共和国“三属”优待证、浙江省“三属”优待证)享受优待。

如遇无法扫码登记等特殊情形,可凭优待证原件和本人身份证到公园、景区手工登记,享受同等优待。后续实行优待的公园、景区参照执行。

消费折扣

宁波市退役军人事务局工作人

(方琴)



在浙里办App里找到“崇军在线”,点击进入可到达指定页面。(方琴 截图)



部门回复精选

商业商务及住宅用地为主。

鄞州党史纪念馆在什么地方

编号为“7824023”的网友:鄞州党史纪念馆在什么地方?

鄞州区:“鄞州区政治生活馆”党史内容比较全面,具体地址在下应街道湾底村。

应家保障房配套幼儿园什么时候开园

网友“zsdaplus1986”:应家保障房配套学校已经建成,小学部已经开始招生投入使用。初中部也没有闲置,让费市小学的学生使用中。唯独幼儿园空置着,据说一直都没有招生计划。请问作为该片区仅有的的一所公办幼儿园,为何迟迟没有开园?

江北区教育局:综合小区入住率及周边现有幼儿园的余空学位等

因素,应家地块公办性质的“江北阳光实验幼儿园邵华庭园”计划于明年开园,以满足周边小区业主入读需求。具体请关注江北教育公众号发布的招生公告,也可来电87653470咨询。

通苏嘉甬铁路什么时候启动全线拆迁

编号为“7831724”的网友:通苏嘉甬初步设计批复了,沿线征地什么时候开始?11月底开工跨海大桥,那么陆地何时开工?

市铁路和西枢纽建设中心:据了解,即将启动全线征地拆迁,力争明年尽早全线开工。

鄞州区义务教育段教师是实行轮岗制吗

网友“WBY123”:鄞州区现在小学和初中阶段是教师轮岗制吗?如果是轮岗制,周期多长?

鄞州区教育局:为更好地促进区域教育优质均衡,根据教育部、省、市有关文件精神,鄞州区教育局自2013年开始实行义务教育学校(初中、小学)教师交流工作,2020年起1970年1月1日以后出生的义务教育学校教师在申报中高级职称职称时需具有在农村学校任教3年的经历,因此我区教师交流周期为3年。

汇士路(集古路-薛家路)扩建何时开工

网友“mapengda”:6号线开工日期已经确定了,汇士路(集古路-薛家路)扩建工程准备什么时候开工?

宁波市住建局:汇士路-望童路(集古路-薛家路)拓宽改造工程已完成立项,正在结合轨道交通6号线统筹开展规划方案研究,下一步结合规划方案审批、资金保障等情况,适时开工建设。(海文)