

【法制新闻】

消费者接受合同服务竟遭遇“潜规则”

小雨委托一家公司代办相关手续,竟然遭遇不正当要求,她严词予以拒绝,可也使合同的后续履行变得困难起来。为了要回已交付钱款,小雨不得不诉至法院。近日,上海一中院判决支持了小雨的诉请。

2012年3月30日,为咨询人才引进、居住证转上海户口的相关政策,小雨与H分公司签订《人力资源信息咨询合同》。同年7月6日,公司负责人以商谈咨询服务合同为由,将小雨约至宾馆,以操作代办户口为条件,提出了不正当要求。小雨怎么也没想到,她会在商谈合同过程中遭遇这样一幕。虽然被她当场严词拒绝,可如她自己所说:“回想起来,还是会有一种‘吃了苍蝇’的感觉”。同年10月10日,小雨诉至法院,要求H分公司及其总公司解除咨询合同,返还已支付咨询服务费2万元、洽谈费200元,归还毕业证书及学历认证证书原件。

法院经审理认为,H分公司负责人在与小雨洽谈合同履行过程中,公然提出违背公序良俗的非分要求,有违诚信原则,侵犯他人人格尊严,小雨要求解除合同,有事实和法律依据,予以支持,故判决解除小雨与H分公司之间合同,H公司返还小雨咨询服务费1.8万元、洽谈费200元。

潘静波

女房东洗澡 中介推门而入 业主起诉物业索赔1元并书面道歉获法院支持

女房东在洗澡,家中房门突然打开,四个陌生人出现在眼前。原来,是物业公司把门卡借给了房产中介,两名客人来看房。石小姐吓得不轻。浦东新区人民法院一审判决两被告公司向石小姐书面赔礼道歉,共同赔偿石小姐精神损害抚慰金1元。二审法院近日维持了原审判决。

上海工作的石小姐因需在苏州购买了一套酒店式公寓。2012年10月20日,她正在公寓里洗澡,房门突然被打开,四个陌生人走了进来,石小姐被吓得花容失色,马上报警。经警方调查,是中介从服务于该公寓的物业处取得门卡,带领两名客户前往看房。

石小姐认为,物业、中介缺乏基本的规范管理、专业素质,在自己不知情的情况下,带领未经身份信息核实的客户进入自己家里,这种行为极端恶劣,严重侵犯了自己的隐私权,且事发后未能主动承担起相应的侵权责任。由于物业所属的总公司注册地在上海,她因此向浦东法院起诉,请求判令中介公司、物业及其总公司三被告书面赔礼道歉,并赔偿精神损害抚慰金人民币1元。

物业称,石小姐入住时,曾将门卡交给公司,当时还签署了业主钥匙委托书。中介说,从2011年8月起,就跟马女士就租房事宜多次沟通,石小姐口头委托公司出租房屋,并表示门卡在物业处,可自行取得门卡后带客户上门看房。事发当天,曾经打电话给石小姐,在没有打通的情况下才上门,不料出现意外。物业在事发后已向石小姐承认自身管理确实不够严谨,并向她口头致歉。中介则提出,整个过程中已得到石小姐许可,且事发后也口头向她表示歉意。

经查,石小姐确实将公寓门卡委托给物业保管,以便突发情况时开启房门;中介也的确与石小姐就租房问题有过沟通。不过,石小姐与物业签署的委托书上注明,使用门卡需先征求业主同意,并有两人在



图/PT

场方可使用。

事发当天,在没能和石小姐取得联系的情况下,物业将门卡借给带客看房的中介。事后,物业、中介三名员工均以书面形式确认事发经过,并向石小姐表示歉意。但石小姐认为,三名员工的道歉只是代表个人,由于三家被告公司一直未书面

道歉,因此坚持起诉。

法院认为,中介、物业的行为侵犯了石小姐的隐私,在一定程度上侵害了其人格权。根据侵害情节,石小姐要求两家公司书面赔礼道歉,并赔偿精神损害抚慰金1元的诉讼请求当属合理,法院予以支持。

王治国

夜幕中的“一个都不能少” ——探访平凡送奶员的不平凡生活



送奶员,有人说,他们是一群“看不见的人”,唯一证明他们存在的就是那奶箱中静静躺着的奶瓶,满了变空,空了又变满。他们总是在人们沉沉入睡后起床工作,悄无声息地为人们的健康生活带来光明,对每位牛奶订户来说,他们“一个都不能少”。

王弘文

“怕生病的人”

朱阿姨是一名送奶员,做这份工作已经有10年的时间了。和很多送奶员为生活所迫不同的是,朱阿姨因为在常年的送奶员作中和居民们建立了很深的感情,才在退休后仍然坚持这份工作。

朱阿姨每天凌晨4点出发,此时头上还是满天星斗。要在最短的时间内送完车上的这些牛奶,需要在路线上花点心思。朱阿姨做多年的送奶员,目前这条线路是她用多年的经验摸索出来的。第一站是某新村,朱阿姨把车停在楼门前,在几种不同包装的牛奶中,迅速拿出一袋纯牛奶和一瓶酸奶,快速的跑上楼,走到奶箱前,开奶箱,放牛奶,锁奶箱,再跑到车前,整个过程不到一分钟。朱阿姨说,“送奶不是什么技术活,最重要的就是记住各种奶名和每个居民家的不同。”

“送奶最难的就是冬天。冬天的清晨又黑又冷,如果碰上下雪,路面滑,就更加难走。”朱阿姨回忆起又一年下暴雪,路面都是积雪,走路都打

滑,“当时根本就不是走就是爬,但是想到定奶的居民,所以就坚持把奶送到订奶户家门口。”

送奶最怕什么?朱阿姨说最怕生病。“记得一次送奶当时骑着倒骑驴,当时车翻了把大脚趾头都给扎破,脚都流血了。”但是最后朱阿姨还是坚持把奶送到订奶户家门口,并在没有收到牛奶的居民家奶箱里留下字条,朱阿姨说定奶的人都是有急事的人,所以每天都要按时给他们送到,做人要有责任心。

上午6点半,朱阿姨把自己负责的订奶户全部送完了,问她累不累,她笑了笑,说早已习惯了,接着骑车消失在晨曦中。

“看不见的人”

2011年时,送奶员老陈和他的妻子曾经给居民们留下过深刻的印象,至今还有人不时地提起这对“送奶伉俪”。对牛奶消费者来说,老陈是一个“看不见的人”——人们已经习惯每天早上打开奶箱,看到头一天晚上放进去的空瓶,变成鲜奶。很少有人去想:送奶的人是什么模样,他有什么样的

故事。

老陈很瘦小,骑在三轮车上,从背后看去只冒出头和两只肩膀。1999年,他从江苏连云港来上海当送奶员,一干就是12年。“半夜1点半就起来,全年不休,特别是过年过节。一天不送,顾客会投诉的。”老陈笑着说,“人家睡觉我上班,人家上班我睡觉。”

走进静悄悄的小区,老陈拎起小提篮,迅速分拣好一篮牛奶,来到一幢楼前,按密码开门、上电梯、选择楼层、抓上两件牛奶、电梯门开后脚步轻快地走到拐角、放到一户人家门口的牛奶箱里。轻车熟路,回到电梯时,门还开着。

600多件牛奶,约400家订户,陈松年一个人送起来很吃力,于是妻子也来帮忙。两人2009年结婚以后就一起送牛奶,女儿当时10个月大。“宝宝太小,家里又没人带,只能带出来。”妻子用背篋把女儿背在胸前,“我宝宝很乖的,背着她骑电瓶车、跑上跑下,她都不哭不闹。”不过她也有烦恼:“晴天还好,要是下雨天,骑车还要穿雨衣,宝宝就只能罩在雨衣里面了。我



■图为李万红送奶时身上套个背篋,把10个月的女儿背在胸前

隔一会儿就看看她,不能闷着了。她倒好,睡得挺香。”

5点30分,天色泛白。比丈夫还瘦小的妻子拎着小提篮,从1楼爬到6楼,两三分种一个来回。满头大汗,顾不上擦,马上骑车到下一个楼,“早上7点前必须送完,人家要喝的。”

快到6点,牛奶所剩不多,忽然乌云翻滚,骤降大雨。老陈光着膀子,

骑上妻子的电瓶车继续送奶。妻子背着孩子,到屋檐下避着。

这对夫妻一个月挣4000多块钱,租住一间9平方米的小屋,努力每个月存下1000块钱。他们很满足:一家人在一起,有吃有住,就想多给女儿存点钱,“以后供她读书。”他们说着,掰了一小块西瓜送到女儿嘴里。小宝宝乐得咧开了嘴,夫妻俩哈哈大笑。