

家政搬家美容按摩,手指一点轻松搞定

## 生活服务APP 预约容易维权难

## 无端“爽约”引不快

在针对生活服务类APP的投诉中,“爽约”的抱怨比重最大。记者在采访中听到不少消费者反映,自己曾遭遇在APP上预约服务,结果却被“放鸽子”。

市民黄先生说,他曾在一款生活类APP上买糕团,并在线支付了费用,按约定送货上门,结果订单被无缘无故地取消,令他十分不满,最终在工商部门帮助下才拿到退赔款。

市民陈先生也反映,他曾在“美味七七”APP上消费,对方号称“一小时速达”,结果等了好几个小时,才盼来了他买的牛排和水果。

“用APP遇到爽约根本不是什么新鲜事。”市民郑先生说,他用手机APP叫外卖时就曾遇到过订单晚点一小时的情况,预约家政服务时也曾遇到对方临时有事,“态度比较好的会提前联系,赠送优惠券,还有一些则只有一句事后的‘对不起’。”郑先生表示,有时候消费者也会出于个人原因取消服务,但双方应该及时沟通取得谅解,突然之间无端单方面取消订单,让人接受不了。

事实上,这些“爽约”的行为放在线下实体消费中就是赤裸裸的违约,而如今在APP平台上遭遇商家违反约定,消费者却大多只能被动接受。

O2O平台在向用户推介服务人员信息前,起码应当核实他们的资质。目前一些较为成熟的APP平台已有信息公示,包括商家的经营证照,以及一些上门服务人员的身份证。然而许多关键信息仍有空缺,例如上门服务提供蔬菜、家政等服务,应当公示健康证。

上个月,市消保委在对外卖送餐APP的抽查中发现,100家餐厅中仅有39家公布了可以辨识的营业执照和经营许可证等资质正面图片,上述公示餐厅中仅有19家证照相符。其中,饿了么亮证率仅有13%,百度外卖亮证率也只有25%;而在公示证照的餐厅中,饿了么证照无一符合,美团外卖的

O2O平台这个名词或许陌生,但许多市民在生活中已经享受到了O2O所带来的便利。除了包括各类订餐、跑腿APP之外,如今还出现了越来越多的上门服务,例如家政、搬家、美容、按摩、洗衣、烧饭、汽车陪练等,都可以在手机APP上动动手指轻松预约。

今年4月,本报曾推出系列报道聚焦生活类APP中存在的问题和隐患,如今情况又如何?记者从12345市民服务热线了解到,随着生活类APP数量增加,最近三个月关于各类APP的投诉共有270余件,呈上升趋势。



孙绍波 图

## 资质存疑麻烦多

符合率也仅有33%。市食药监局执法抽查显示,多家网络订餐平台存在入网餐饮单位无许可证经营和超范围经营的情况。

记者在调查中发现,一款叫作“邻趣”的生活类APP提供订餐服务,在送餐商家的目录中竟赫然混杂着一些所谓的“私厨”“家厨”。这些所谓的“私房菜”在资料中没有任何商户名称、地址、厨师等信息,更不可能提供餐饮许可证,而销量都已达到几百单。如此堂而皇之地配送来路不明的菜肴食品,存

在着极大的食品安全风险。

网上预约货运搬家也是资质不全的重灾区。12345市民服务热线曾多次接到投诉电话,反映APP预约来的货车车辆根本不具备资质,都是些个人私自改装经营的“黑车”。

此外,一些APP即便有公示信息,其真实性也有疑问。市民李先生通过某APP预约代驾,资料中介介绍称司机有8年驾龄,驾车技术娴熟。没想到服务时这位“老司机”竟把李先生的车给撞了。事后消费者才发现,这位“老司机”竟是驾龄不到一年的实习司机。显然,平台根本没有核实挂牌司机的驾照。

## 安全隐患有顾忌

对于上门服务,安全问题始终是悬在消费者心头的隐患。去年,一项由媒体发起的O2O上门服务问卷调查结果显示,不愿尝试上门服务的被访者中,出于“让陌生人到家不安全”的原因占大多数,为71.12%。他们担心财产安全、人身安全、食品安全以及个人信息安全等。

市民王小姐曾尝试上门美甲和按摩,虽然感觉方便,体验也还不错,但她坦言,上门服务时心中多少有些忐忑。王小姐说,由于现在很多O2O平台和上门服务者之间并不存在雇佣关系,平台也就无法有力地约束个人的行为。

此外,还有消费者反映,个人隐私的泄露导致他们不敢给差评。“有时虽然觉得APP上叫来的家政阿姨做得不到位,但又不敢给差评,毕竟她知道我的电话地址,又进过我家的门,担心之后会遭到骚扰和报复。”市民耿小姐告诉记者,类似的情况同样也适用于上门美容、按摩等,这使得平台上的评价信息变得不够客观。

## 异地维权难度大

记者在采访中还发现,消费者在使用生活服务类O2O平台时,购物消费的渠道是畅通了,但维权渠道却变得阻碍重重。

过去的传统模式下,上海市民大部分在本地的商户里消费,如若发生纠纷,则由属地辖区的工商消保等部门介入处理。如今的“互联网+”打破了地域限制,也导致了异地维权的新问题。不少消费者遇到纠纷诉诸管理部门时,发现这些APP背后的公司注册在外地,上海的相关部门管不了,仅靠电话联系又效率低下,最终不得不作罢。如此一来,无形中降低了O2O平台违法违约经营的风险,留下了可趁之机。

市消保委法研部主任汪鹤认为,面对如今的新业态,相关部门也应作出调整,各地维权部门应该协商一致,加强沟通联络,方便受害消费者在当地维权,这样才能进一步挤压O2O平台违法经营的空间。 本报记者 曹文清

## O2O平台不愿担责对消费者不公平

平台应保障信息透明公开,建立完善的赔付保障机制



## 专家观点

随着生活类APP如雨后春笋般涌现,各种新问题也随之而来。然而记者在调查中发现,不少O2O平台都附有免责声明。那么,消费者一旦在O2O服务中发生纠纷,究竟该向谁维权?

## 平台收费该担责任

前不久,徐汇区人民法院曾对一起O2O平台服务造成的人身伤害的案件做出判决。市民刘小姐通过某APP预约美甲师上门服务提供美甲服务,结果造成她双眼不适,眼睑红肿疼痛,被医院诊断为双眼结膜充血、角膜上皮点状脱落。虽然开发该APP的软件公司辩称自己只提供居间服务,与美甲师没有雇佣关系,但法院认为平台既然盈利,就要承担一定的义务,APP软件公司如果不承担责任,对消费者不公。根据权利义务相一致原则,法院判决该公司需承担补充责任,免责声明无效。

这样的免责声明在O2O平台中十分常见,例如在注册“58到家”时,每位用户都必须同意一份《58到家用户协议》,其中写明

“消费者在家政服务规程中与服务提供方发生的一切纠纷,58到家均不承担损害赔偿及任何责任确定及分担义务”。对此,市消保委法研部主任汪鹤表示,这样的免责声明实则是“霸王条款”,不具备法律效应。

## 生活服务APP分两种

汪鹤表示,如今的生活服务APP可以分为两种。一种是单纯的信息平台,商家与平台方合作,平台向用户展示入驻商家的信息,供消费者挑选。这类平台应当承担起确保信息真实性的义务,核实入驻商家的资质,特别是对一些收费推介的信息要负更高责任。如果发生纠纷,平台需承担补充性连带责任。

另一种平台实质上已类似中介,平台方聚集一批“手艺人”,为他们介绍业务,赚取中间费用。消费者通过平台预约,甚至通过平台付款。平台开发与提供服务的手艺人虽不存在劳动雇佣,但其关系已类似雇员和雇主。这种情况下,O2O平台更不可能免责,而是直接的责任方。

上海市金茂律师事务所的梅颖达律师也表示,类似的免责声明免除了自身责任而加重消费者责任风险,系我国相关法律中规

定的无效条款,平台提供者应对其在平台上发布的信息尽到严格审查的义务,不应盲目发布明显不符合条件的服务提供者信息,否则平台提供者应承担与其过错相适应的补充赔偿责任。

## 提升服务注重诚信

汪鹤强调,“互联网+”下的消费业态不管如何新奇多变,消费者的权益依然是一条红线,踩红线者就要付出代价,这样才能倒逼O2O服务平台规范经营。一些APP平台赚取利益时是中介,出了事就摇身变成信息平台,将责任推得一干二净,长此以往会沦为无证无照的聚集地。

“不能光靠服务者个人的诚信,平台应当提升自身服务水平,才能获得消费者的信任。”汪鹤表示,O2O平台首先要保障信息的透明公开,做到充分披露,减轻买卖双方的信息不对称,一方面应当充分披露服务内容、细节,还应公示提供服务的商家及个人的真实资质;其次O2O平台还应当建立起一套完善的赔付保障机制,在消费者权益受损时先行赔偿,可以随订单购买保险,减轻赔付压力。 本报记者 曹文清



## 消费提醒

O2O手机软件五花八门,层出不穷,乱花渐欲迷人眼,消费者在享受方便的同时,究竟该如何保障自己的权益呢?对此,市消保委专家表示,使用APP预约消费也应参考线下实体消费的经验,在以下几方面特别留意:

- 1.谨慎选择APP平台。在平台预约消费前,最好在网搜索该平台是否有相关报道或不良记录,选择口碑、评价、信誉较好的平台。另外,下载软件时应当多留意软件的开发者信息、用户评价,确认安全后才下载使用。
- 2.留意服务人员的公示证照。尽量选择公示信息较全的平台,查验企业的营业执照,个人身份证、健康证、上岗证等,这样有助于确认对方资质,避免来路不明的人员上门造成后续麻烦。
- 3.先行联络并保留凭证。在预约下单前最好能与对方充分沟通,确认服务的内容和细节,确认收费标准,确认是否提供发票等凭证,并保留录音或截屏记录,一旦发生矛盾,可作为后续维权的依据。
- 4.注意核对服务人员信息。服务人员上门后要求查看相关证件,必要时可致电平台客服确认身份,拒绝让可疑人员进门。享受服务时,最好有家人作陪,保障自身安全。此外,家中贵重物品应妥善存放。 本报记者 曹文清

预约上门服务如何保障权益