

# 方便快捷背后暗藏诸多隐患

## 专家建议：“上门经济”当事双方应签订书面协议，明确约定权利和义务

“88元上门做一顿饭”“上门喂猫30元一次”……近年来，以“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，涵盖了外卖、家政、洗衣、美甲、按摩、维修等各个领域。

“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？



资料图片

## 上门服务存在安全隐患

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？”……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。

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；原本约的是上门做卫生清洁，结果家里的现金财物被“一扫而空”……上门服务背后隐藏的人身财产安全隐患，已成为该行业发展路上亟须解决的问题。

上门服务当事双方构成什么关系？浙江大学光华法学院副教授林涪民表示，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。

由于上门服务人员存在性别不固定、素质水平参差不齐等情况，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向记者分享了自己的安全防范经验：“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，一旦发生侵权损害，可以将此作为证据，避免因无法举证导致维权困难。

## 消费者隐私该如何保护

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。

中国人民大学民商事法律科学研究中心主任姚欢庆认为，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（如翻阅文字材料、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。

## 消费者如何维护自身权益

信息这一问题，林涪民表示，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。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。

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。

专家同时建议，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。

## “上门经济”拒绝“灰色地带”

在家什么都不做，就能吃到“大厨”上门做的饭菜；假期出游，家里的猫狗不用送去寄养，有人上门喂食、铲屎；工作忙碌一天，不用出门即可享受上门按摩……随着生活工作节奏加快，上门代厨、上门喂猫等点对点的上门服务业态正受到人们的关注和欢迎，成为很多年轻人追求效率与便利的新潮流。

不过，新生事物总会面临“成长的烦恼”。消费者对于上门服务质量的吐槽五花八门，此外，上门服务还可能因故意或过失导致的侵权现象；人身安全、个人隐私安全能否得到有效保障，更是人们普遍关注和担忧的问题。

新兴上门服务从业者大多是兼职而非专职人员，其技能和服务水平未得到有效审核及认定，消费者的合法权益也容易受到侵害。以上门代厨为例，相关法律法规明确禁止未取得健康证明而从事食品生产经营的行为，但目前部分上门代厨人员只做兼职工作，未取得健康证明，对食品安全及消费者的健康构成潜在威胁。我国《电子商务法》明确规定，电子商务经营者应当依法办理经营主体登记，但个人利用自己的技能从事依法无须取得许可的便民劳务活动和零星小额交易活动的除外。这在法律上为“上门经济”服务业态提供了支持，但也给监管溯源、维权取证增加了难题。“上门经济”的服务提供者与消费者点对点联系，一旦双方发生劳动纠纷，相关的侵权责任认定、权益保护难以得到高效解决。此外，部分平台对服务提供者的资质审核及监管也不到位，加之经营者大多没有线下门店，最终很可能成为监管的灰色地带。

“上门经济”要实现健康长远发展，必须立规矩，加强规范引导。相关部门要尽快研究制定关于“上门经济”的法律、行业规章、收费标准等，明确部门、平台、商家和消费者的各自责任，对消费者个人信息保护、服务过程中可能出现的财产损失、费用支付等问题进行规定。要建立上门服务行业相关考评标准，制定从业禁止目录，打击上门服务领域的违法违规行为，提高上门服务准入门槛和违法成本。

平台连接服务提供者和消费者，其作用非常关键。要针对服务平台及服务提供者出台相关管理条例，明确此类劳动关系的认定标准，规范网络平台的用工程序，严格建立健全合同制度。相关平台要切实履行并加强服务资质审查责任，做好各类资质证明、健康证明的备案检查工作，同时将上门服务的资质审核和顾客评价挂钩，补足资质审核的短板；要畅通消费纠纷解决渠道，完善投诉及评价机制，为消费者和上门服务人员提供维权保障。

（来源：检察日报、中国质量报）