

投诉 实录

外来客退房难讨押金 维权成本高无奈妥协

投诉人：马先生
投诉时间：3 月 20 日

来自青海的马先生去年来上海进修，通过一家房产中介在乌鲁木齐南路租下一间房，为期 3 个月，租金每个月 2700 元，押金 2700 元。租房合同由马先生、中介公司以及房东张女士三方共同签署。合同上约定：租

赁期满后，乙方迁空、清点、交还房屋及设施，并付清所应付费用，甲方确认后应立即将押金无息退还乙方。

马先生结束进修准备坐飞机离沪，于是提前两周与房东约定退房事宜。到了双方约定的 2 月 27 日，房东称自己有事没有前往，要求马先生拍下房间以及电表刻度的照片，再通过微信传过她，并把房间钥匙放在电表

上。马先生按照房东的要求一一照办，收到照片的房东表示自己 28 日看完房后，如果一切顺利，将退还马先生 2700 元押金。

马先生回到青海后，房东一直没有再主动与他联系过，退还押金一事更是杳无音讯。马先生多次与对方沟通，但张女士却各种推诿，无奈之下，马先生向本报投诉，希望能帮助他讨回押金。

◆记者连线 ◆

3 月 21 日，记者接到投诉后电话联系上了张女士，对方表示之所以没有退押金，是因为马先生所住的房间里可能会有物损的情况，自己只是在一个包租公司里负责这间房屋对外出租的事宜，退还押金一事是由其他人员在负责。当记者问及包租公司的名称时，张女士表示无可奉告。而对于马先生所住房间里具体有哪些物损情况，张女士也没有给出一个确切的回答。

为此，记者又联系上了中介公司的宁先生。宁先生则告诉记者，张女士其实是二房

东赵先生的妻子，房子是赵先生以私人名义租下后再转租出去的，对于张女士所提及的包租公司，宁先生表示完全不知情。宁先生表示，这段时间马先生曾多次联系过自己，但现在张女士也不愿接听自己的电话，所以事情陷入了僵局。但同时表示会继续帮忙解决马先生的事情。

通过一番联系，宁先生告诉马先生，由于还有电费、卫生费以及房间床头灯、墙面起皮等问题，张女士一方只愿意退还部分租金。尽管在签署合同以及租房过程中，双方

根本没有提及过卫生费一说，而床头灯、墙面起皮这些事都与自己无关，但考虑到自己身在青海，维权成本太高，如果要较真还需再不远千里来上海，得不偿失，马先生无奈之下还是答应了对方提出的条件。

在与宁先生基本谈妥后，二房东赵先生微信告知马先生，只要答应“双方不再有任何纠纷，和平结束”后，就将 1563 元押金退给马先生。马先生为了尽快了结此事，在承诺不再继续追究此事后，赵先生于 3 月 24 日下午将 1563 元押金转到了马先生账上。

◆律师说法 ◆

类似这种对外地租房者扣留押金的行为，由于人生地不熟，再加上维权成本高，外地来沪的消费者应该如何维权？对房东这类行为又应该如何应对呢？

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，出租人如无正当理由拒不退还承租人押金的，则构成违约，应承担逾期退还押金的违约责任。

“就马先生的遭遇而言，假如出租人张女士主张承租人马先生对房屋造成物损的，应由作为出租人的张女士承担举证责任，如果其不能充分举证的，则在司法实践中将不会获得法院支持，其仍然需要向马先生退还全部押金。”金玮律师坦言，对于马先生这样的承租人来说，相较于主张的押金数额，维权成本过高是最大的问题。

金玮律师表示，维权成本较高的问题，确实阻碍了很多权利人维权的积极性，毕竟维权所得

的款项未必能够支付诸如差旅费、律师费等维权成本。因此，通常而言，在订立合同时，除可以约定明确的违约金条款之外，可以进一步约定由违约方承担守约方因维权产生的差旅费、律师费等合理支出费用，将守约方维权所产生的成本费用最终转给违约方承担，加大违约成本，从而有助于提升守约方维权的积极性，也可以促使双方严格履约而不致于任意违约。

此外，金玮律师还表示，这类房屋租赁合同纠纷是较为常见的，出租人与承租人对于房屋的交付状况未必能够约定得十分清楚，因此承租人在向出租人交还房屋时，或会面临出租人以物损等为由于以刁难，甚至拒绝退还押金的尴尬。因此，一般建议双方对于房屋的交付现状予以明确约定，包括房屋交付时所存在的物损情况等，以避免在办理房屋交还时产生不必要的争议与麻烦。

记者 金勇



(长按二维码可进入微信“法律服务”专属频道)

■ 简讯

市特检院启动研究 轨道交通站台屏蔽门

□记者 金勇

本报讯 为进一步推动轨道交通站台屏蔽门检测技术研究，近日，市特检院召开站

台门研究项目启动会。

会上，市特检院相关负责人介绍了开展站台门安全性能检测关键技术研究的重要意义，全面阐述了站台门综合测试装置研制项目的背景、内容及预期成果，并部署了项目后期工作。项目负责人详细汇报了项目开展的具体内容、方法、技术方案和实施步骤等。与会人员充分肯定了该项目的现实意义，并提

出了建设性意见和建议。此次会议标志着市特检院在站台门安全性能检测领域的研究上迈出了坚实一步，为进一步提升该院在非特种设备领域的检验检测技术能力，更深层次地拓展检验检测业务打下了良好基础。

上海轨道交通设备发展有限公司、上海申通地铁运营管理有限公司、上海工程技术大学等相关单位代表参加会议。

■ 主笔闲话



本期“投诉实录”是来自一位远在青海的消费者的投诉，来沪短期学习过程中遭遇了租房押金难退的纠纷，尽管通过记者的介入，以及中介公司员工居间沟通，在被扣除了些莫名其妙的费用后，才得以退回了部分押金。

在向记者投诉的时候，马先生曾说，“其实涉及的钱并不是很多，但想到很可能他们用这种方式骗了很多钱，就很生气。”马先生表示，来上海务工、出差、进修的外来人员那么多，让这种人趁机欺骗，实在让人忍无可忍，上海的声誉都被这些人败坏了。虽然很想讨回公道，无奈维权成本太高，从青海来上海，无论时

外来客维权为何这么难

间、精力、金钱的投入都有得不偿失之虞，最终只能选择妥协，尽量减少损失。

马先生的遭遇应该不是个例，记者在采访中了解到，有不少的外地租客也曾遭遇过类似的烦恼。大多数情况下，鉴于维权成本太高，都不了了之，除了少数特别较真者，或者运气好，或者有关部门介入，才最终拿回了全额的押金。

正在打造“四大品牌”的上海，着力要打造成一个国际化大都市。这不仅仅是在硬件上有国际范儿，更要在软件上能和国际大都市并肩。这就需要政府职能部门在“精细化管理”上下功夫。像马先生这样的遭遇，虽然涉及的金额并不高，但对上海的影响却明显是负面的；而如果这样的现象不是个例，那消极影响可能呈现几

何级的扩散。

押金失信的行为在租赁行业尤为严重，包括共享单车押金难退的投诉更是一抓一大把，因此押金管理必须提到日程上来。而其中最关键的就是违规违法成本太低，反之消费者的维权成本又太高，对于外地消费者来说更是如此。只有建立更顺畅通道，包括网上立案等模式，降低消费者维权成本，才能提升大家的维权积极性，让很多见不得光的腌臢事晒在阳光下。同时，对于那些不守诚信、不守规则的人和企业，应当加大处罚力度，倍增违法成本，才会让他们在行不轨之事前会掂量掂量。因此，只有职能部门“有所为”，在精细处作为，才能让外来客维权不再那么难。

金勇

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：金 勇

一周之“最”

最“手工”的品牌油漆

南京市公安局雨花台分局近期破获一起特大跨省销售假冒品牌油漆案，抓获犯罪嫌疑人 29 名，涉案金额达 300 余万元。

2018 年 8 月，南京市孙某向辖区派出所报警称，他网购的某著名品牌油漆属于假冒伪劣产品。民警接警后迅速展开调查，确认卖家在安徽某地。民警前往当地抓获了卖家张某，询问得知他在网上售卖的油漆系其朋友丁某在家里制作而成。警方调查发现，丁某背后牵系着一个跨省制作销售假冒品牌油漆团伙。2018 年 12 月 21 日，警方在安徽某镇查获一处灌装油漆的黑作坊，现场数百个油漆桶贴有不同品牌商标标识。

警方先后抓获丁某、黄某等 29 名犯罪嫌疑人，其中，19 人参与生产销售假油漆，10 人参与制作假冒商标及其他包装产品。警方扣押了 2300 余桶假冒成品油漆、1.3 万余件假冒商标及包装等违法物品。

最能“添加”的古井贡酒

为牟暴利，宋某雇人用散装酒加香料调口感，再灌装到“古井贡酒”等品牌酒瓶内，对外销售。近日，徐州警方端掉一制售假酒窝点，涉案价值 200 余万元。

2018 年 1 月，徐州市铜山区公安局民警在工作中发现，宋某等人有制造销售假酒的嫌疑并立案侦查。同年 3 月，铜山警方将宋某等人控制。面对确凿的证据，宋某很快交代了制造销售假酒一事。

宋某交代，她从温州人金某手中购买“古井贡酒”的包装盒，一套古井贡酒的箱子、酒盒、瓶盖、合格证、防伪标识等总共 26 元。古井贡酒的酒瓶，都是她从废品收购站收购的。

目前，铜山区人民检察院依法决定对犯罪嫌疑人宋某、卢某、张某、胡某、操某某等人涉嫌生产、销售伪劣产品罪一案，向法院提起公诉。

最“一条龙”的假烟

近日，瑞金警方打掉一个“产运销”一条龙、横跨皖闽粤三省的犯罪团伙，涉案金额上亿元，抓获犯罪嫌疑人 30 余人。自 2018 年 6 月份起，张某波通过朋友认识一福建籍男子，并开始帮其管理仓库及接烟丝、存烟丝、送烟丝等工作，从中非法获利。

在帮福建籍男子管理仓库时，张某波发现制造假烟的利润非常大，就产生了自己非法开办烟丝卷接厂从中牟利的念头。2018 年 11 月份起，张某波伙同他人先在广东省饶平县合伙开办了一家烟丝卷接厂，由张某波负责收购烟丝，厂房交由其合伙人负责管理。后听到风声有执法人员检查，2019 年 2 月，张某波的合伙人将烟丝卷接厂搬迁至广东省潮州市潮安区。

在广东警方的协助下，办案民警前往广东省潮州市饶平县，在一处农家乐查获非法烟丝储存点，现场查获烟丝 59 包约 1500 公斤，同时抓获非法烟丝储存窝点房东陈某明。

金勇 整理