

2021 年 315 特刊特聘法律指导机构



申房律师事务所
S.F. Attorneys at Law

申明执法为民
房系百姓冷暖

地址：上海市恒丰路 399 号达邦协作广场 33 楼
咨询电话：021-63546661
网址：www.shenfanglaw.com

19.9元拍写真，警惕“套路照”

市消保委提醒消费者注意“超低价”陷阱

□法治报记者 胡蝶飞

以低价广告促销，引消费者“入瓮”，再层层加码，诱导消费者高额消费，甚至网贷消费。这样的“套路照”，千万要警惕！

上海两名大学生莉莉和晶晶（化名）日前就遭遇了这样的“套路照”：广告里明明是 19.9 元“白菜价”写真体验，拍摄过程中却逐步“涨”到了 2.4 万元，被影楼“套路”签下高价合同后，因无力支付，甚至被“建议”通过向亲人借款、开通网贷付款。

近日，上海市虹口区人民法院公开开庭审理了该案并宣判：判决双方此前所签署的协议及合同予以解除，上海艳域摄影有限公司退还原告 1.86 万元。

该案的“落槌”也给商家敲响了警钟。市消保委正告商家：“套路”消费者是搬起石头砸自己脚，得不偿失，应诚信经营，保障消费者合法权益。同时也提醒消费者，“超低价”往往意味着陷阱，应理性消费。



顾客在看样片 本版摄影 王湧

商家态度强硬 拒不退款

2020 年 12 月 23 日晚，回到宿舍后的莉莉和晶晶冷静下来，意识到自己实在无力支付剩余钱款，随即联系选片师，希望删减照片数量，但遭到拒绝。

第二天，两人再次联系影楼工作人员，希望减少照片并解除补充协议。不仅被店家再次拒绝还反遭威胁：若违约将向她们索取协议总价 90% 的高额违约金。

无奈之下，莉莉和晶晶找到了虹口区消保委。

店家的态度一直很强硬。多次沟通无果后，在消保委公益律师的帮助下，莉莉和晶晶最终诉至法院，请求解除此前所签署的所有协议及合同，并退还已付款项。

“我们不同意解除协议，也不同意退款。”在第一次的开庭审理中，“艳域东方古装摄影”刘姓店长不仅拒绝退款，还指责莉莉和晶晶缺乏诚信。

“我们是按照合同来履行的，我认为我们没有做错。既然签订了合同，就应该遵守并履行，所有人都应该有契约精神。”近日该案再次开庭审理时，该名刘姓店长姗姗来迟，在庭上反复强调。

该店长称：“你如果不喜欢，别人也强迫不了你。”“选片师的上述行为，我是不知情的。”“我们店里有自由消费说明的，如果工作人员强制消费，消费者可以阻止并投诉。”该店长坚持认为，“我们在服务过程中没有问题。”

近日公开审理的法庭上，被告影楼向法院递交了一份新的证据，提供了部分打印已经精修的照片与原片对比图，及全部已精修排版照片光盘（109 张精修照片入盘）。然而，当被问及该份证据是何时制作时，影楼店长却含糊其辞，未予明确。

“我们对这份证据真实性及证明效力均不予认可。高度怀疑是上次庭审后，被告为应对本次庭审才紧急精修的照片。”在质证环节，原告代理律师认为，被告当庭递交的精修照片并不能反映其真实履行义务，而是事后补做。

合同解除 影楼退款

记者在现场注意到，此次庭审主要围绕原被告之间存在何种法律关系、系争协议是否应当解除、系争协议解除后的法律后果如何等三大争议焦点展开。

最终，法院判处两名原告莉莉、晶晶与被告上海艳域摄影有限公司所签系列协议解除；被告退还原告 18600 元；驳回原告其余诉讼请求。

据悉，被告影楼自 2019 年至今已涉 40 余起类似投诉。此前，记者检索该影楼网友评论发现，一些消费者的遭遇与莉莉和晶晶极其相似。截至发稿，记者点开大众点评 APP 却发现，该店铺页面显示：“该商户评价秩序被干扰，为保证星级客观性，暂不予展示。”

“我们也希望本案对其他类似商家起到警醒作用。”支持起诉的虹口区人民检察院检察官表示。

该案承办法官指出，在本案中，被告影楼明知两名在校大学生消费能力有限，却在销售服务和提供产品的过程中，一步一步使两原告的自主选择权在某种程度上受到限制和误导，导致纠纷，其行为实属不妥。且被告影楼近两年有数十起投诉，希望被告影楼在今后经营活动中进一步予以规范和纠正。

虹口区消保委副秘书长陈英表示，希望通过该案提醒消费者消费时一定要理性，不要被低价诱导。“我们也希望通过这起典型案例，让相关行业协会主动作为，引导行业规范有序发展。”

市消保委：

“超低价”往往是陷阱

“服务和商品不一样，商品可以高度标准化，但服务却相对比较抽象，极易产生信息不对称，导致消费纠纷。”在上海市消保委副秘书长唐健盛看来，低价竞争这一现象不仅仅在摄影行业出现，几乎涵盖所有服务行业，尤其在低频服务领域，是个共性问题，“这在经济学上有个专业名词叫‘囚徒困境’。”

而这种结构性矛盾，也容易引发系统性消费风险：商家往往是“先请君入瓮，再温水煮青蛙”。

那么，对于消费者而言，如何防范？

唐健盛给消费者以下提示：

首先，消费者因牢记一点，商家是不会做亏本生意的。超低价往往意味着“陷阱”，基于合理成本之上的价格才是可信的。

其次，如果消费者就是冲着低价去的，则不要随意抬高自己的期望值，要谨记严守价格。

最后，如果在消费过程中，消费者有了更高的服务需求，不要冲动消费，要理性地重新审视这一交易对象是否合适，货比三家之后再决定。

唐健盛同时正告商家：“‘套路’消费者，其实就是搬起石头砸自己的脚，不要以为这是聪明之举。用‘套路’方法获得的收益，最终总要‘吐’出来的，并将为此付出更大代价，得不偿失。”他建议商家诚信经营，厚道做人。

近年来，短视频等互联网平台广告发展迅速，不少消费者看了“心动”，买了“心痛”，维权很难。那么，对于此类低价广告，短视频等互联网平台又有哪些义务与责任呢？根据《广告法》和《互联网广告管理暂行办法》，广告发布平台对入驻商户发布在页面的广告有前端管控和审查义务，应确保其宣传内容的真实性，尤其是服务类产品。

尽管对于“链接式”等更加隐匿方式发布的广告，法律上对平台审查没有作明确规定，但唐健盛呼吁，“平台也要建立后端处置机制，一旦收到相关消费者投诉或反馈，平台也应有所作为。”

◆律师意见

套路千万条，维权第一条。作为消费者，首先要增强自我保护意识，培养理性、科学的消费观，不要被低价广告蒙住双眼。

首先，低价背后往往隐藏着消费者看不到的陷阱，天上是不会掉下馅饼的，买的没有卖的精。如果消费者真想去贪这个便宜，也应该在消费之前与商家确定商品或服务的价格、规格和品质等。如果不能确定的，那么这个消费就不能继续下去了。

其次，消费者要学会说“不”。涉案的这两名大学生如果在最初就拒绝商家的套路推销，应该就不会有这段上当受骗的经历。后续，两名大学生被要求当场借网贷或直接被拿走手机操作时，就应该转身离开，向相关部门寻求帮助。就是因为这两名大学生的不“硬气”，不懂得拒绝，才会一步步落入商家的圈套中。

最后，如果遇到这类“套路照”“套路消费”，千万不能签字。消费者要知晓在书面材料上签字就意味着对其记载内容的认可。而且，这类不法商家提供的协议或合同，应该不会对消费者有利。所以这类书面材料，能不签字就不签字。

当然，如果消费者是被逼无奈签字的，也可通过录音、拍照等方式留存证据。一旦脱离不法商家的控制，消费者应在第一时间向市场监管部门、消费者协会或公安机关投诉或举报。只有消费者主动出击、主动维权，才能更有效打击商家的“套路”。

（本版“律师意见”由“3·15”特刊特聘法律指导机构上海市申房律师事务所主任孙洪林律师撰写）

轮番“轰炸”，消费者掉“陷阱”

近日，记者见到了莉莉和晶晶本人，她们向记者讲述了自己的这一次“可怕”遭遇。

2019 年 10 月，莉莉和晶晶在短视频平台上看到“艳域东方古装摄影”推出的广告：只要 19.9 元即可体验古装摄影活动。“我们当时只是想体验一下那个 19.9 元的套餐，但是到店后，影楼店员就一直跟我们说那个照片少不划算，让我们升级，后来经理也来了，说了快 2 个小时。”晶晶说，经不住店员反复推销，两人最终购买了 1100 元基础摄影套餐，并签订了一份协议。因疫情原因，直至 2020 年 12 月 20 日，莉莉和晶晶才被通知正式拍摄。

拍摄过程中，精妆费、胸贴费……在店员的软磨硬泡下，被不断推荐升级拍摄产品和服务的莉莉和晶晶又额外支付了 1580 元。

莉莉和晶晶没想到的是，这还仅仅是开始，随后的“选片”环节，店家才露出“真正面目”。“当天一共拍了近 300 张照片，我们本来只需要挑选出 17 张照片精修。但是在选片的时候，选片师却一直诱导我们不要删。”晶晶回忆，“当时选片师、化妆师、摄影师……一共五六个人围着我们，因为鼠标在他们手里，我们要删一张照片可能得反复说好几轮，影响了我们的选择权。”

“我们是下午 3 点左右进店选片的，一直到晚上 8 点多才离开。”莉莉和晶晶告诉记者。

这场长达 5 小时的“营销”里，店家员工轮番“轰炸”，诱导两人购买 109 张照片和 2.4 万元高额套餐。

“我们一直在说，付不起这个钱。”莉莉回忆，“选片师就建议我们可以问家人借钱，或者网贷。她还拿了我的手机直接帮我操作。”

随后，两人通过向家人借款，开通花呗、分期乐网贷等方式付款 1.81 万元，并签下了补充协议后才终于离开了影楼，但仍有 5900 元待支付。



虹口区四川北路上的艳域东方影楼