

维权周刊

Right-protection Weekly

本刊主笔：章 炜

维权 在线

打网约车

该不该付“空返费”？

司机必须事前

和乘客协商确定

“司机接我时说要加返程费，我本以为是平台要求的，没想到快下车时，他打开二维码让我私下支付。”近日，家住广东东莞的卢女士从广州打网约车回家时，被司机以“返程难以接到客”为由，要求额外支付 50 元返程费。“返程费合不合理？乘客应不应该支付？”卢女士对此颇为疑惑。

记者近日采访北京、广东、浙江等地机场、高铁站的数十位乘客发现，不少人与卢女士有着相似经历。多位受访专家表示，虽然没有法律法规禁止司机收取空返费，但是司机必须事前和乘客协商确定，若上车或到达目的地后司机才提出需支付空返费，乘客可以拒绝。

记者查看目前市面上常用的 10 家网约车 App 发现，仅有两家平台明令禁止司机加价议价行为，对于跨城订单，禁止司机以送驾距离远或返程空驶等为理由要求乘客支付订单外不合理费用或以特殊时段或地段等为理由要求乘客支付订单以外费用的行为。

其他多个平台则规定，在规划路线中产生的过桥、过路、高速费等部分情况下司机可以合理收取附加费，“合理附加费包括但不限于上述示例场景，如遇其他场景，请与司机沟通协商，使用其他方式进行支付”。

东风昆仑律师事务所高级合伙人刘国锋认为，对于司机是否收取空返费，很多平台的规定存在模糊性，若平台明确禁止司机收取空返费，司机违规，则乘客投诉其承担相应责任是合法合理的。根据交通运输部《巡游出租汽车经营服务管理规定》：巡游出租汽车驾驶员不按照规定使用计程计价设备、违规收费的，不按照规定出具相应车费票据的，由行政主管部门责令改正，并处以 200 元以上 500 元以下罚款。“结合民法典及相关规定，网约车司机在乘客上车时明确告知需要支付空返费，如果乘客同意，则属于民事行为，要约人作出有效口头承诺，双方达成合同关系。”刘国锋说。（来源：法治日报）

投诉 实录

“400”维修热线闹“李鬼”要价千余元“无病乱修”

□记者 章炜

家里的空调、冰箱、热水器坏了要维修时，很多人往往会通过手机或网上搜索家电维修后维修电话，这时置顶的“400 维修”电话就会跳出来。殊不知，不是所有的“400”都是正规厂家官方售后，电话拨过去，很可能一个陷阱正在等着你。近期就有消费者在 12345 平台反映，自己遇上热水器维修服务的“李鬼”了。

洗菜龙头不出热水

急需维修却遇上“李鬼”

10 月 15 日，家住静安区的独居老人王阿姨洗菜时发现厨房的龙头打不出热水了，怀疑是家里的林内热水器坏了。天气逐渐转凉，她急忙打电话给儿子，心急的儿子通过网络搜索到维修电话 4008897667。电话接通后，很快就有自称是“林内专修”的师傅联系维修事宜。上门后，该维修人员检查后说热水器有零部件坏了，需要更换两个零件。

更换零件后，该维修人员要价 1009 元，其中上门费 30 元，人工费 110 元，配件费 869 元。王阿姨觉得维修费用有点贵，但出于信任，又急于修复使用，便通过微信支付了钱款。付款后，王阿姨问对方要公司名称与地址，但是该维修人员只留下了手机与姓名。

维修人员收钱出门后，王阿姨使用厨房龙头，却发现还是不出热水。她急忙拨打该维修人员手机，对方却建议王阿姨找物业检查厨房龙头水管，自己修不了。无奈之下，王阿姨找物业上门。没想到，物业在更换龙头水管之后，故障排除，热水能流出来了。“后来想想，我们家只有一台热水器，卫生间能出热水，厨房出不了。所以热水器没坏，出故障的是水龙头。”王阿姨气愤地说，“没坏却收了我 1000 多块的维修费，太坑了。”

10 月 30 日，记者致电 4008897667 热线电话，就此事询问客服，接线客服并不认同：“如果热水器没有问题，为什么会打电话报修。另外，既然没有修好，消费者当时为什么要支付维修费呢？”经过沟通详情后，该客服表示，会找师傅核实相关情况。

网络搜索知名家电维修

“400”电话真假难辨

经核实，记者找到并拨打林内的官方热线电话 4006990606，并就“消费者拨打‘400 林内专修’电话却遭遇陷阱”一事询问客服，该客服表示：4008897667 不是林内的官方热线，林内的全国售后热线只有 4006990606 这一个。

那么，在“李鬼”们“阴魂不散”的情况下，消费者获取官方维修热线的渠道有哪些？林内工作人员表示，获取官方售后电话渠道有以下三个：一是通过正规渠道购买林内产品安装后，配套的说明书里面有服务热线；二是搜索林内官网或者官方微信号进行查询；三是可以通过 114 号码百事通查询。如果需要报修，消费者可通过拨打电话或官方微信号进行维修预约。另据记者了解，为防市民引“鬼”入室，市消保委在官微上设有“消保委帮你忙”栏目，栏目上有各商家的官方维修电话。

记者在 360 搜索引擎上搜索“林内维修”关键词，首页查询不到真正的林内官方网站，均为山寨网站。排名靠前的“上海林内官方售后服务网”，点进去后发现，网址与真正的官网并不一致，但里面的菜单、图片、品牌标志等却与林内官方“神似”。记者点击该网站“联系我们”菜单，也查询到一个“400”开头的“24 小时维修热线”。

王阿姨的遭遇并非个案。当自己的家用电器出现故障，很多人第一反应都是在互联网平台搜索相关官方售后电话。一些不法商家趁虚而入，假冒知名家电品牌的“400”开头官方电话客服，大肆招揽售后生意，欺骗消费者。

记者通过 360 浏览器输入关键词“格力空调售后电话”后，直到检索目录的第七条才是格力空调正规客服热线，而前六条中有条是山寨维修的推广广告。继续用搜狗搜索以及 360 浏览器搜索其他如“海尔空调售后电话”“美的空调售后电话”关键词，首页第一个推荐的都不是官方售后电话，而是假冒的家电维修电话。点开

网站，里面的售后热线都是“400”打头，也用着海尔、美的等品牌标志，号称“官方维修”，拨打电话后，也有专人客服。

律师提醒：

切勿盲目相信网络检索

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，如若消费者遭遇“李鬼”而被骗取了高昂的维修费用，可以向相关行政主管部门和消保委投诉、举报与求助，也可以向人民法院提起诉讼维护自身合法权益。

金玮律师表示，在家电维修前，消费者应特别注意核对上门服务人员的相关身份信息，明确具体收费项目及服务标准，对于不合理的收费要求应当果断予以拒绝。消费者在付款时应记得索要发票等并保留好付款凭证，以便在后续有发生纠纷时可以找到相应的收款主体、责任主体。如若维修服务人员表示无法开具发票或其他有效凭证的，则须予以警惕而不宜轻易付款了。此外，金玮律师提醒消费者，应直接通过所购家电的品牌官方售后进行维修，切勿盲目相信网络检索的信息结果。

上海七方律师事务所副主任、高级合伙人廖潇歌提醒，为防止被“李鬼”行骗，市民朋友在购买燃气器具后，应妥善保管好销售凭证和产品说明书上的产品维修服务电话。如遇维修服务电话无人接听或者更改的，市民可通过拨打 12345 市民服务热线、962777 燃气服务热线等便捷准确查询，千万不要轻信网上搜索或小广告上的安装维修电话。若已经支付不合理费用涉及退费事宜，市民朋友可以向市场监管部门举报，但应当提供收款人手机号码以及转账凭证等基本线索。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

一周 打假

32批次检验不合格

朗迪制药被罚1.34亿

据澎湃新闻报道，10 月 16 日，北京朗迪制药有限公司（以下简称“朗迪制药”）被市场监管部门重罚，原因是 32 批次的碳酸钙 D3 颗粒等产

品检验不合格。

作为国内知名的钙制剂企业，朗迪制药研发销售的多款产品被称为“朗迪钙”，其主要采用钙与维生素 D3 的“科学配比”，宣称“适合中国人体质”。朗迪制药被查出不合格的 32 批次产品，包括碳酸钙 D3 颗粒、碳酸钙 D3 颗粒（Ⅱ）、碳酸钙 D3 片

（Ⅱ），销售数量共 93 万余盒，生产日期为 2021 年 2 月至 2022 年 11 月。

10 月 16 日，北京市市场监督管理局根据“生产、销售劣药”的法律条款，对朗迪制药作出行政处罚，除了责令其停产停业整顿，还开出上亿元的“顶格”罚单——罚款金额为药品货值金额的 20 倍。