

□ 记者 章炜

“花 3700 元日式搬家，却搬出一肚子气！”张小姐近日向《上海法治报》讲述了自己的糟心经历：她在 58 同城 APP 下单了“自营搬家”服务，却发现不用动手的日式搬家服务与承诺不符。细致保洁、精致收纳服务均未兑现，工作人员还索要餐费、临时加价等。当她向平台反馈进行售后维权时，平台却称订单早已被取消，实际提供服务的不是“自营搬家服务”，而张小姐则坚称自己就是在官方自营店铺下的单。明明下单“自营搬家”，为何来了“李鬼”团队？记者展开了深入调查。

投诉实录

不省心的日式搬家

4 月初，由于即将入职新工作，张小姐需要跨区搬家。她在 58 同城 APP 上下单“自营搬家”，很快便有人联系并预约评估。第二天早上 9 点，评估师上门，报价为“一口价”3000 元，包括打包、整理、搬运、新家复原等，并包保洁。“两边都是一室户，面积为 60 平方米左右。”相比传统的搬家服务，3000 元的日式搬家费不便宜。但想到可以“解放双手”，张小姐仍觉得这笔花费颇为值得。然而，实际服务日到来时，一切并未按照设想发展。

4 月 6 日 8 点，搬家公司如约上门。搬了一上午之后，中午时分，工作人员暗示点餐，张小姐花费 200 余元为工作人员购买了多份餐食。当天下午，负责人告诉张小姐，3000 元只是较为基础的整理，加钱可以升级到“全屋收纳规划”服务，一顿讨价还价之后，张小姐同意了。到了傍晚时分，师傅通知张小姐当天的服务已经完成。

“浦东旧居这边，他们承诺的保洁完全没做到位：马桶未冲、地面残留头发、厨房漏兜里全是菜渣，房东收房时提出了异议。新家这边，所谓收纳整理根本就是乱堆乱放，身份证乱塞到锡纸盒里，保健品中药里混装着内裤，还摔坏了我的乐高……”张小姐当时就觉得服务不到位，但在师傅催促中，张小姐只好付款。付款截图显示，她于当天下午 4 点通过微信转账给了个人，付款金额为 3700 元。

“我没有退单啊？这是怎么回事？”

当天晚上，面对依然乱糟糟的家，张小姐越收拾越气愤，便打开 APP 想找平台投诉搬家公司。结果发现，订单莫名其妙显示“退单审核”中，理由是：客户找到其他搬家公司，主动取消。

“我没有退单啊？这是怎么回事？”张小姐联系客服，客服查询后表示，门店当天就操作退单了，给她提供服务的肯定不是 58 官方搬家公司。“我们一般是线上付款，线下也是用的公司二维码。所以，从付款记录来看，找的肯定不是自营搬家公司。”客服解释称。

在接到记者反馈后，58 同城相关专员表示，通过录音核实，4 月 1 日傍晚 6 点 33 分，官方自营的搬家公司曾与张小姐联系。录音中，张小姐表示：“你们 58 已经有人联系过我了，约了明天上门评



受访者提供

估。”“如果客户说不再需要或者找了其他公司，我们便会操作退掉订单，应该是外部的其他商家提供的服务。”该专员解释。

张小姐回忆称，4 月 1 日下午 3 点 37 分，在官方搬家服务打来电话之前，她曾接到搬家公司电话。张小姐猜测，就是这个比官方早两个多小时呼入的电话，不仅“截和”了她原本在 58 上下单的订单，还让她误以为享受的是平台自营服务。

调查：取消下单也被“精准骚扰”

“自营订单”真的会被第三方公司“截和”吗？为探寻真相，记者近日进行了体验。在 58 同城 APP 上，通过手机注册账号后，记者同样选择了自营的搬家服务，页面显示为“58 官方搬家”。点击“日式搬家”，甚至未填写地址，便显示下单成功，并立即生成了订单号。3 分钟后，记者取消了订单。没想到 20 分钟后，依然有非官方

的搬家公司主动联系。对方表示，他们是“沪久日式搬家公司”。记者问是否是从 58 同城上看到的搬家需求，对方谨慎地回答“是”。对方还表示，第二天便可上门评估。记者通过各方渠道了解到，一般这种情况下，商家不会主动向客户提及平台，只会主动询问客户的位置、房子面积等信息。

对于张小姐的订单被“截和”及个人信息疑似泄露问题，58 同城相关专员表示，经核实数据，只有一个电话是通过平台呼入，实际提供服务是外部公司。该专员表示，从个人经验来看，大数据时代下，用户浏览相关信息便可能留下痕迹，一些外部商家能够通过自身渠道获取这些信息并致电用户。“这种情况下，我们很难追踪，建议消费者继续联系提供服务的商家维权。”

记者了解到，早在 2023 年，58 集团旗下的新华英才网招聘平台就曾被曝出假借招聘之名，收集学生简历再高价卖给培训机构。记者从黑猫投诉等平台看到，质疑 58 同城隐私保护不力的用户不在少数。有网友表示，自己只是在 58 同城平台浏览与搜索

了上门维修服务，并未预约或者下单，便有企业主动联系并提供服务，该网友怀疑平台泄露了个人信息。另一位网友表示，只是浏览 58 同城上的漏水处理页面后，不久就会有人打电话询问是否需要解决漏水问题。在闲鱼等平台，记者看到，有不少商家在售卖 58 同城端口。记者进行相关咨询时，一位商家表示，如果购买了套餐，便可以收到用户的浏览信息以及拿到电话号码，“只要愿意花钱，电话很多。”

法律人士：消费者可追究平台连带责任

德恒上海律师事务所王诗杰律师表示，鉴于张小姐的搬家合同实际发生在张小姐与第三方搬家公司之间，张小姐与该第三方之间已经存在事实合同，该第三方未按约定提供高质量的搬家服务，且存在乱收费和损坏物品的情况。一方面，张小姐可以基于《民法典》与合同相关的条款，追究第三方商家的民事违约责任；另一方面，该第三方在与张小姐的沟通也可能存在提供虚假信息、诱导张小姐错误联想等情况，其冒充 58 同城官方服务，“截和”订单的行为可能构成虚假宣传和不正当竞争，张小姐也可以向 58 同城平台网站、消费者协会或市场监管局进行投诉或举报。

此外，鉴于张小姐是在 58 同城网站上找的搬家公司，也只将个人信息提供给了 58 同城自营店铺，根据《个人信息保护法》，58 同城平台有义务采取技术和管理措施，保护用户个人信息的安全。若个人信息因平台管理不善而泄露，平台可能需要承担相应责任。

总的来说，张小姐可以通过民事诉讼的方式追究第三方公司的责任，以及 58 同城平台的连带责任；也可以通过向市场监督管理局、消费者协会投诉的方式寻求救济。考虑到目前搬家、家电维修、家政服务等生活服务存在多种不规范的地方，也建议张小姐在寻求该类服务时提高警惕，尽量寻找正规、有资质的商家提供服务，同时在交易过程中注意保留与商家的沟通记录、付款截图、损坏物品的照片等，便于维权时作为证据使用。

资深法律人士指出，国家有关部门正持续开展 APP 侵害用户权益专项整治，相关法律法规也在紧锣密鼓地制定完善中，进一步筑牢用户信息安全的法治屏障。无论用户是否下单，其浏览记录、联系方式等均属于受保护的个人信息，平台应对用户数据负“全生命周期保护”责任，需通过技术升级与管理强化，对商家资质及信息触达路径设限，切断非官方服务商的信息获取路径。