

Z
工人日报
上海法治报

“88元上门做一顿饭”“1分钟1元代人遛狗”“1小时100元陪患者看病”……随着人们消费能力增强,生活质量逐渐提升,以及互联网高速发展,大数据技术的兴起,人们消费习惯正在悄然发生变化,新型职业层出不穷,受到越来越多消费者的青睐。然而,新型职业在火热发展的同时,还存在一些不完善的地方,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?专家表示,应根据实际情况不断探索新的制度,才能让新业态经济良性发展。

“88元上门做一顿饭”、“1分钟1元代人遛狗”,上门经济市场渐热,专家提醒

享受“上门经济” 注意“上门风险”

新职业带来更多就业“风口”

95后彭玲在成都从事上门做饭服务刚满一年,日前记者采访时,她已有了20人的团队。“3菜1汤66元,6个菜88元,10个菜两个厨师154元……”顾客根据自己的需求通过网络平台下单,选择喜欢的套餐即可享受一次上门代厨服务。“我们免费跑腿买菜,消费者只需付菜钱即可,洗碗加收10元洗碗费。”彭玲告诉记者,虽然上门代厨刚出现不久,但许多消费者对此表现出兴趣并愿意下单,她

和团队成员周末几乎没有时间休息。

同为95后的刘丽也在从事一种“很新”的职业——“遛狗师”,为没时间照顾宠物狗的消费者提供上门喂养和遛狗服务。上门喂养价格为3公里以内20元,3公里至5公里30元,5公里以上40元,遛狗价格为每分钟1元。“2021年刚做这一行时没想到会这么有市场。”刘丽是兼职,每天下班前会有需要上门喂养的信息发到手机里,她需

要提前一天先与宠物主人见面拿钥匙,第二天上门添粮、换水,出门遛狗,其间会向顾客提供工作视频和照片。“上门一次需要服务一个半小时到两个小时。”刘丽介绍。

据了解,类似的“上门经济”新业态还有很多。天眼查专业版数据显示,我国上门服务相关企业近年来发展迅速,涵盖了外卖、家政、洗衣、美甲、按摩、美发美容、汽车后市场、维修、生鲜、杂货等各个领域。

效率高又方便的同时 行业发展仍需规范

“互联网突破了时间和空间的限制,能让互相有需求的人点对点地对接,这其中的组合蕴藏着无限机会。”刘丽说,新业态属于互联网加传统行业,新业态之所以增多,互联网功不可没。

彭玲表示,她打算扩充团队,未来想做一个“云家政”的终端平台,通过更专业的线上渠道获取客源。“我愿意多做一些尝试。”彭玲说,目前,有许多年轻人关注到“上门经济”,但该行业并不成熟,

许多地方有待改进。

有专家表示,“上门经济”存在着服务质量不达标和安全保障不足的问题,上门服务涉及消费者的私人空间和财产安全,一旦发生服务质量不达标、服务人员失信或犯罪等情况,将给消费者造成严重的损失和不良影响。

“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提出自己的担忧。

从接受过上门服务的消费者所分享的经历来看,这些并不是空穴来风。上门代厨的服务人员没有把生食完全做熟;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。

“这一新兴服务方式本身就带有一定的安全隐患。在服务过程中,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。



唐昊漫画

问题1: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涇民表示,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。

问题2:消费者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。相较于点对点的个人私下交易,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。

在接受服务的过程中,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。

问题3:隐私该如何保护?

记者注意到,除了人身财产安全,不少关于“上门经济”的“吐槽帖”“避雷帖”都谈到了个人隐私被侵犯的问题。有网友发帖表示,在购买上门遛狗或给宠物喂食服务时,通过监控发现服务人员上门喂猫时进入自己的其他私人空间,还有擅自翻动或使用家中宠物用品之外私人物品的情况出现。其他“上门经济”的服务类型中,也发生过隐私权被侵犯的事件,如有的收纳师在上门整理收纳后拍摄收纳完成的效果图,未经允许便将照片发布在网络平台上用于商业宣传。

“上门经济”带来的最直接隐患,是消费者家庭住址、联系方式、家庭人员居住情况、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副主任姚欢庆认为,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畴,进入消费者其他的隐私空间(如乱翻文字材料、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。

冯晨提醒,在上门服务平台上填写信息或是与上门服务人员联系及攀谈时,消费者应尽量避免个人信息的不必要暴露。在事前双方协议阶段,消费者还可与服务提供者明确作出不可在家中拍照以及传播个人信息等相关约定,从而避免发生服务提供者泄露消费者个人隐私的行为。

姚欢庆建议,如果出现隐私权被侵犯的情况,消费者可以根据民法典关于隐私权的规定寻求救济,如要求停止侵害、消除影响、赔礼道歉和赔偿损失等。

问题4:发生争议如何维权?

目前,“上门经济”中的当事双方通常不会签订专门的合同,仅以在微信或相关平台上的沟通记录作为凭证,涉及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。

日春茶业
RICHUN TEA

真品质 不二价

分类信息

广告热线: 0595-22567990
13850753316

遗失声明

泉州台商投资区花儿文化艺术传播有限公司(统一社会信用代码:91350521MA33BP3H12)不慎遗失圆形铜质公章一枚,印章编码:3505190010984,现声明作废。

铭区(厦门)酒业有限公司永春分公司不慎遗失银行开户许可证,核准号:J3975000626503,开户银行:中国工商银行永春支行,账号:1408017109010088766,法定代表人:李志江,现声明该开户许可证作废。

惠安县净峰镇艾梅莲食杂店不慎遗失惠安县市场监督管理局于2019年5月28日核发的食品经营许可证正本,统一社会信用代码:92350521MA30R9XR5N,许可证编号:JY13505210083037,现声明作废。

沈阳奉兴制盐有限公司泉州分公司(社会信用代码:91350503MA33QCP681)不慎遗失泉州市丰泽区市场监督管理局于2020年10月14日核发的食品经营许可证副本,许可证编号:JY13505030257606,声明作废。