



关注

淘宝购物后，商家“消失”了该咋办？

多位市民反映，网购商品出现问题，却联系不上店家；律师：平台应提供维权帮助

N海都记者 周婉怡 实习生 何丹莹 刘帆枫

市民在淘宝“史密斯劳伦官方店”网购了一台热水器，用了不到三年就坏了，打开淘宝搜索订单却发现，该淘宝店已不存在，多次与淘宝客服沟通均未解决。海都记者介入后淘宝同意退款（详见3月17日A05版）。

报道在海都微信公众号发布后，引起了不少市民的热议。在后台，来自福清的郑先生和南平的炼女士（化名）都报料了类似的经历。那么，在线上平台购物后，发现质量问题，商家又“消失”，平台有哪些责任和义务呢？

浴室柜安装半年开裂 却联系不上店家

为了给新房添置新家具，福清郑先生于2023年3月20日在淘宝“新时代洁具”店铺花费2100多元购买了一套浴室柜。郑先生告诉记者，购买时，该店客服承诺质保期为五年，可过了半年，浴室柜就出现多处漆面开裂的情况。“我们都还没有搬进去住，一次都没有用就裂开了。”

郑先生表示，他打开该订单页面后发现，该店铺只剩一个店名，所有商品均已清空，已联系不上店家，他

只好申请淘宝客服介入。而淘宝客服表示，商家的保证金不足，催缴90天。

“淘宝没有主动反馈事情处理进度，过了催缴时间还是我主动打电话去询问的。”郑先生说，12月他再次找到淘宝客服协商，平台却表示，商家所缴的保证金不足，平台无法给予售后处理。到目前为止，郑先生已与淘宝客服多次协商，但均未成功。郑先生希望，淘宝平台可以退货退款。

南平炼女士也有着相似的经历。炼女士告诉记者，2024年1月27日，她在淘宝店铺“新瑞电梯配件”花费1700元左右购买了电梯配件，店铺客服表示该款配件的质保期为6个月。2月15日左右，炼女士安装该配件后，发现电梯内的指示灯未亮，怀疑是配件无法使用，与店铺客服进行沟通后，炼女士决定退换货。

炼女士本以为货到即

物品寄回钱款却未退 店铺商品全被清空

退款，然而事情并未如她所愿。“快递都被他们签收了，钱却不退给我，连店铺里的商品都清空了。”炼女士说，她是直接按照店铺客服提供的地址将配件寄回，并未走平台提供的退货渠道。据炼女士提供的物流信息显示，2月23日上午10时31分快递就被签收了。

炼女士告诉记者，当天她就在淘宝平台上进行退货申请，但遭到商家驳回。2月26日，炼女士申

请平台介入，并提供了与商家的沟通记录、物流信息等凭证。尽管退款进度显示“退款中，待卖家处理”，但由于卖家账户钱款不足，退款并未成功。目前，平台也已向卖家发起催缴。炼女士对此很是无奈，希望能尽快解决。

3月18日下午，记者联系了淘宝客服。客服表示会先处理消费者所反映的问题，采访事宜后续平台将有专员回复。但至截稿时，

记者尚未收到回复。

郑先生告诉记者，海都记者介入后，淘宝客服给他提供了一套新的解决方案，建议他先自行找维修工进行修理，并将维修报价提交给平台，平台根据报价，向财务部门申请是否能进行报销。但郑先生认为报销不一定能够成功。

而记者介入后，炼女士也接到了淘宝客服的电话，对方表示会帮助向上反馈情况。

律师：消费者可在收货地起诉商家

那么，消费者遇到商家店铺清空、下线等售后问题时，该如何维权呢？对此，记者采访了福建律师海都公益团福建君立律师事务所凌绍梁律师。

凌律师告诉记者，首先，根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第二

十条：以信息网络方式订立的买卖合同，通过信息网络交付标的的，以买受人住所地为合同履行地。消费者可以在收货地的人民法院提起民事诉讼，通过法律途径来寻求赔偿或解决问题。其次，如果在维权过程中遇到获取商户信息困难的情况，消费者

可以要求网络交易平台提供协助。

此外，凌律师强调，网络交易平台作为第三方服务平台，是否有义务退还消费者支付的款项，要综合平台是否尽相应义务，需要结合具体案例分析。

“消费者在购物前应先审核第三方平台上所提

供的经营资质、营业执照，若是特殊产品应查看检测报告。”凌律师提醒，消费者网购时应选择信誉良好的商家，尽量通过平台依交易规则进行交易。一旦出现售后问题，消费者可以得到平台的协助处理，确保权益得到有效保障。

预定护工，退单要收千元“调度费”？

福州一市民称，在58同城“晴姐姐家政”预定护工后退单，被对方要求扣除“调度费”和“护工保险费”；家政公司称，沟通存在误会，已全额退款



N海都见习记者 郭思琪

近日，福州的郑女士向海都智慧平台报料称，她于2023年11月在58同城“晴姐姐家政”预定护工，照顾生病的母亲，与对方谈好“多退少补”后预付了一周的护工费用。后来因医生建议她母亲转院治疗，她预定的护工并没用上，然而家政公司却要求扣除“调度费”和护工的保险费。海都记者介入后，“晴姐姐家政公司”联系记者，表示先前与郑女士的沟通存在误会，已联系郑女士并全额退还2450元。



家政公司：调度费为首次匹配服务费，沟通存在误会已退款

记者联系了“晴姐姐家政公司”法定代表人李女士。李女士告诉记者，郑女士提到的1000元调度费是该公司的首次匹配费，也就是一次性服务费。“和中介费类似，每个公司的收费标准都不同，开家政公司并不是免费提供服务，需要收取调度费或介绍费以维持运营。”

而对于是否提前告知

客户若退单需要扣除“调度费”和护工保险费，李女士表示一般不会提前告知。

家政顾问艳艳则解释称，当时护工从惠安赶到泉港，到郑女士母亲所在医院后却无法联系上郑女士及其家属。“护工在医院门口等了很久，郑女士才让她先回去，第二天再来，结果第二天因为郑女士的母亲转院，加上郑女士表

示还未辞退前一位护工，所以让‘晴姐姐家政’的护工不用来了。”艳艳表示，郑女士并未提前告知不需要服务，而是中途提出，因此家政公司认为在这种情况下收调度费是合理的。

同时，艳艳在了解这一情况后当即告知郑女士，如果她的母亲回到泉州后还需要护工，公司可以继续为郑女士提供护工

服务。郑女士则坚持要求家政公司取消护工服务并退还1250元余额。

李女士表示，家政公司能够接受郑女士的诉求，但需要郑女士先删除差评和投诉。

昨晚，“晴姐姐家政公司”联系记者，表示先前与郑女士的沟通存在误会，已联系郑女士并全额退还2450元。

市民：

家政公司

事先未告知要扣“调度费”

“我打算辞退旧的护工，后面在58同城上看到这家‘晴姐姐家政’，电话联系沟通后加了顾问艳艳的微信。”郑女士告诉记者，2023年11月时，她的母亲在泉州泉港，因脊髓炎而下半身瘫痪，病情反复。郑女士在和艳艳商定好“多退少补”后，便通过微信支付的方式预定了一周的护工，护工费一天350元，共2450元。

“预定好的第二天，护工就来医院了，但是找不到我，家政公司就让护工先回去，我还给她报销了打车费。”郑女士称，当天下午，医生建议

郑女士的母亲转到福州的医院治疗，因此她在泉州预定的护工用不上了。

郑女士将此事告知家政公司后，才得知要被扣除1000元的“调度费”和200元的护工保险费，“我预定护工之前，艳艳没有告诉我会扣除这些费用，我们也没有合同”。于是，郑女士在家政公司平台上发布差评，要求商家退还这笔钱。而因为这条差评，家政公司还拒绝退还余款。郑女士表示，她的母亲一天护工也没用到，2000多元还打了水漂。

就此事，记者联系了福建律师海都公益团福建建达律师事务所李洋律师。

李律师告诉记者，首先，家政公司并未与郑女士签订书面合同，在收费前也未告知郑女士如退

单需要收取“调度费”和“保险费”，以及相应的收费标准，涉嫌侵害郑女士的知情权，家政公司关于收取高额的“调度费”“保险费”的主张缺乏事实依据，亦不合理。其次，鉴于双方并未签订书

律师：请家政服务，建议签订书面合同

面合同，家政公司与郑女士达成的“多退少补”可以视为双方达成了一致的约定，郑女士可以依据前述约定，提出退款申请。

“家政合同虽然金额不高，但是涉及家政公司、

家政服务人员和雇主三方不同主体，建议雇主与家政公司签订书面合同，明确服务的时间、内容、价格以及各方权利义务，特别要约定有关违约责任的条款，避免后续争议。”李律师提醒。