

# 女子26元团购开锁服务却被收1300元?

## 涉事商家失联 平台退款500元

### 遭遇

#### 上门开锁收费1300元 还要求绕过平台转账

10月24日21时许,家住杭州市西湖区一老小区的小芳走到家门口时,才发现没带钥匙。“可能是因为我刚步入社会,也不知道该怎么办,首先想到就是在平台找开锁的。”她说。

搜索后,她直接联系了页面上的第一家店,并团购了26元的上门开锁服务。

小芳于当天21时15分下单,开锁师傅将近22时才到,比团购承诺的“15分钟内上门”晚了很多。

“师傅看了一下,说这是C级锁开不了,只能‘硬开’,意思就是换锁。”她说,“我没多想就同意了。他没说什么锁,也没提价格,说只带了一个锁,就给换上了。”

小芳在开锁之前并没有主动询问价格,因为她认为平台价格肯定是透明的,而且团购了更便宜。然而当师傅开完锁,她听到了1300元的报价,包含锁芯588元、把手288元、夜间换锁200元以及夜间服务费,1300元还是打过折的价格。

“我住的是老小区,用的是最普通的锁,后来我问了小区的保安,我这种200元到顶了。”小芳说,“师傅还要我

团购26元上门开锁服务,换完门锁却被收取1300元。近日,家住杭州西湖区的小芳(化名)遭遇了“天价”开锁。事后平台退回500元,但她并不满意这样的处理结果,正在进一步投诉中。1300元价格是怎么来的?更换普通门锁一般收费多少?消费者遇到类似问题应该怎么处理?11月4日,记者进行了多方采访调查。

把团购退了,直接转账给他,我要求开发票他也不肯。”

因为是自己一个人住,还是晚上,小芳不敢跟对方纠缠,当场转了钱。

### 投诉

#### 事后联系不上商家 平台退款500元

事后,小芳多次联系商家,但一直打不通电话。11月4日上午,记者也尝试通过平台联系商家,但是已经搜索不到涉事店铺页面。

小芳通过平台投诉了此事,“平台还是挺积极的,第二天一直给我打电话沟通,但是他们也说联系不上商家。”

10月27日,平台给她退款500元,但她并不满意这个结果。她认为平台具有监管义务,不能纵容这样的事情发生。因此,小芳又通过12315、浙里办等平

台投诉此事,目前正在等待回复。

11月4日中午,记者拨打了平台客服电话,对方表示开锁服务的收费标准是商家自己定的,平台没有限制。关于小芳遇到的消费问题以及投诉处理情况,消费者提供自己的个人信息查询。

这样的收费标准合理吗?

11月4日中午,记者走访了成都市线下的开锁门店。一名店家告诉记者,如果只是上门开锁,一般收费60元,这个费用包含了所有服务。如果是换锁,根据锁芯不同分为60、80、100多元几个等级,最贵也就100多元。如果是夜间上门,可能多收几十块钱的上门费。

“收到1300元?咋可能嘛!”听到小芳开锁花了1300元,上述老板感到震惊。他解释,就算是更换那种带指纹识别的自动密码锁,好的也就五六百元,普通一点的密码锁也就两百多元,“现在新的密码锁也就几百块钱,价格已经下来了”。

### 律师提醒

#### 商家未充分说明费用合理性 存在价格过高嫌疑

针对此事,河南泽槿律师事务所主任付建认为,虽然上门开锁服务价格属于市场调节范畴,但根据市场常见价格水平,普通门锁的开锁、换锁费用通常在几百元以内。商家收取1300元,且未充分说明各项费用的合理性,存在价格过高的嫌疑。页面确实有明确且醒目的提示,但商家仍应尽到明确告知义务,夜间服务费、锁芯和把手的价格等,商家应在服务前明确告知小芳,并征得其同意。

同时,他认为平台有责任对入驻的开锁商家进行资质审核和管理,同时平台接到消费者投诉后,应介入调查并协调处理。如果与商家协商无果,可以向平台投诉,要求平台介入处理。平台应根据自身规则对商家进行调查和处罚,并协助消费者维护合法权益。若对平台处理结果不满意,消费者可以拨打12345热线或向当地市场监督管理部门投诉,相关部门将核实并协调处理。

付建提醒,消费者联系上门开锁业务时,要提前确认价格和服务费,事前必须明确商品和服务价格。

(封面新闻 曹菲)

## 国家税务总局曝光六起 网红和网店偷税案件

中新社电 国家税务总局4日集中曝光了近几年依法查处的六起网红和网店偷税案件。在这六起案件中,国家税务总局赤峰市税务局等税务部门分别依法查处了网络主播郭鑫鑫偷税等案件。税务部门已依法分别对涉案者追缴税费款、加收滞纳金并处罚款。

从此次曝光的案件来看,互联网平台相关经营主体偷逃税手段花样翻新,但本质都是通过隐匿收入、虚假申报逃避纳税义务。有的在网上开设网店却刻意隐瞒线上销售收入,拒不申报纳税;有的“伪装”成小规模纳税人,隐匿真实经营收入;有的通过个人账户收取电商平台销售收入,进行虚假申报偷逃税。

这些行为直接侵蚀国家税收基石,破坏了公平竞争的市场秩序,阻碍了行业的健康发展。中央财经大学财政税务学院院长樊勇表示,从行业发展规律来看,平台经济要从“野蛮增长”转向“高质量发展”,合规是必由之路。网红因偷逃税被查处,充分证明“靠偷逃税赚快钱”的模式不可持续。只有坚守合规底线,将精力放在提升核心竞争力上,平台内经营者和从业人员才能在市场竞争中站稳脚跟,实现长远稳健发展。

国家税务总局强调,依法纳税是每一个经营主体的法定义务。网络平台并非法外之地,通过个人账户收款等手段隐匿销售收入、进行虚假纳税申报的偷逃税行为将受到法律惩处。(赵建华)

第八届中国国际进口博览会将于11月5日至10日在上海举行。目前,各项工作准备就绪,静待盛会开幕。

图为11月4日,工作人员在第八届进博会医疗器械及医药保健展区直播。

(新华社发)



## 寄出7万元手镯 顾客却收到空包裹

### 因未买保价服务最多只能赔800元 警方已立案

近日,在广东做珠宝生意的黄女士向记者反映,她通过快递向台湾省新北市的一名客户邮寄了一副翡翠手镯,客户收货时却告诉她包裹是空的,“手镯已丢失”。黄女士以“盗窃”报案后,警方已立案。

黄女士表示,这只手镯是今年9月4日花费7万元采购的。交易记录显示,9月4日,黄女士支付了7.8万元的翡翠款。黄女士说,其中的8000元是其他货物的款项。9月16日,黄女士将涉案手镯打包,通过快递给顾客寄出。

黄女士告诉记者,客户收到包裹后,却告诉她包裹是空的,“里面的手镯消失了”,包裹上用来封箱的胶带和被划开的痕迹。

手镯丢失后,黄女士联系相关方面要求查明真相。黄女士向记者出示的包裹物流称重信息显示,9月16日21时之前,包裹在佛山盐步运转中心称重时,重量为0.68千克。9月17日早上10时57分,称重重量显示为0.32千克。对照前述物流信息,在多个地点之间,未知是哪个环节出问题。

黄女士认为,手镯在运输途中遭

到了偷窃,于是向警方报案。佛山市公安局南海分局平洲派出所的报警回执显示,9月18日上午10时56分,黄女士向公安机关报警。佛山市公安局南海分局的立案告知书显示,黄女士被盗窃一案,警方认为符合立案条件,已立案侦查,落款日期为10月18日。

据黄女士自述,由于其没有购买保价服务,快递方表示最多只能赔付800元。

11月3日,记者从平洲派出所了解到,该案已立案侦查。(成晚 王语琮)