

# 900元搬家费坐地起价到12800元

## 搬场是冒牌的,车辆是挂靠的,“李鬼”搬家公司如何登上天猫旗舰店

[记者调查]

从现象到真相  
新闻  
欢迎关注6329999

见习记者 姚沁艺  
实习生 杨嘉琦 胡绮妍

1辆普通厢式货车,不到3公里路程,线上说好的搬家费是900元,但将物品都搬上车后却漫天要价12800元!今年年初,市民路先生(化名)在天猫平台的“亭夕旗舰店”花900元购买了声称是“强生搬家有限公司”的搬家服务,却遇到了一伙明目张胆“敲竹杠”的搬家团队。路先生一怒之下起诉维权半年,无意间揭开了“李鬼”搬家公司登录线上平台旗舰店经营的巨大漏洞。



搬家费线上客服预估900元 /受访者 客服自称为强生搬家有限公司 /受访者



搬场所称的办公地实为居委活动室边门 /见习记者 姚沁艺 实习生 杨嘉琦

### 900元预估价成了“定金”

今年年初,家住徐汇区的路先生抱着对天猫平台的信任,在天猫APP搜索搬家服务,找到了一家“亭夕旗舰店”沟通搬家事宜。路先生对旗舰店客服提出需要一辆厢式货车,分别在两处地点搬运一些物品,最后一起搬到第三处地点,总路程不超过3公里,且三处地点都有电梯。

“亭夕旗舰店”客服在查看了路先生列出的物品清单和搬家需求表后,称“车费400元,人工80元一小时”,给出了900元的预估价。路先生线上支付900元后,店家告知,如有其他费用,直接支付给线下搬家人员。

到了搬家当天,5名搬家人员如约而至,将所有东西搬上车后,搬家负责人王师傅要求他签一张“上海搬场公司统一客户订车单”,路先生接过订车单一看,实际需要收取的搬家费竟然高达12800元。

当路先生当场提出“亭夕旗舰店”客服的预估价为900元时,王师傅解释,900元仅为预约搬家的“定金”。路先生本来还想争辩,但“他们说,如果不交钱,东西就不搬了。”

路先生表示,对方有5个强壮的男子,而他这里还有老人、小孩,不敢和搬家人员进行正面冲突。而且,所有家当还都在搬家人员的货车上,他无法保证自己的家具、物品的安全。于是,路先生只能无奈地选择付款、签字。

据路先生回忆,交完12800元后,王师傅还特地提醒他,记得在天猫上退还900元“定金”。

“我想着能拿回一点是一点,而且平时生活中退‘定金’的事情也挺常见的。”怀着想要尽量止损的心理,路先生就在天猫上退了款。

此后,路先生就再也无法联系上王师傅了,而让他没有想到的是,“退定金”这一操作,却让日后的维权变得更加困难。

### 搬家团队身份扑朔迷离

深感被“敲竹杠”的路先生为了维权,半年内先后向本市多个部门投诉,但始终没有得到一个满意的说法。无奈之下,路先生又向天猫平台投诉“亭夕旗舰店”,但天猫平台只是让旗舰店下架了相关链接,并称“这边建议您报警呢”,就没了下文。

无奈,路先生将“亭夕旗舰店”的经营者——苏州新楚泰商贸有限公司(以下简称“新楚泰公司”)诉至苏州工业园区人民法院。

新楚泰公司在答辩状中声称,“亭夕旗舰店”登记在新楚泰公司名下,但新楚泰公司开设该店铺实际用于对外出租,为客户提供对外展示及销售其产品之用。

新楚泰公司认为,路先生通过该店铺下单页面,显示为“上海强生搬家服务”,客服也告知服务公司是强生公司,为路先生实际提供服务的是“强生搬家”,所有费用也是第三人收取,新楚泰公司对搬家中的经过不知情。同时,路先生已经以“订单信息拍错”为由申请了全额退款。新楚泰公司认为,即使认定该订单项下的服务是新楚泰公司提供,也应当视为双方经协商一致解除了合同,且新楚泰公司未收到任

何款项,故无需承担任何责任。

最终,法院驳回了路先生的诉讼请求。

路先生回忆,在进行维权的过程中,有关部门曾联系到为他搬家的王师傅,王师傅对有关部门称自己所在的搬家公司全名为“六安强生搬家服务有限公司(上海)分公司”,办公地址在普陀区武威东路821弄某号某室,路先生所转账的账户,是该公司财务的账户。

后来,路先生又通过自家小区物业查到了搬家货车的车牌号,并凭借车牌号再次向有关部门投诉。不久后,路先生得到回复,该车辆的注册公司为“上海宁祥搬场运输有限公司”,并非所谓的“上海强生搬家有限公司”。然而,记者日前致电“六安强生搬家服务有限公司(上海)分公司”时,工作人员宋先生表示,公司并无这位王师傅,亭夕旗舰店页面所示的电话也并不属实。

宋先生告诉记者,除了自家外,上海没有其他叫“强生”的搬家公司,但公司从未在天猫平台挂过任何链接,“他就是打了我们的旗号嘛”!

随后,记者实地走访了王师傅声称的位于武威东路821弄的办公地址,却发现该地址实则是该小区居委活动室边门,周边居民表示,从未听说过小区里有搬家公司。

记者又致电上海宁祥搬场运输有限公司,工作人员佟女士称,为路先生搬家的厢式货车确实挂靠在上海宁祥搬场运输有限公司,但其具体业务与公司无关:“是一个人购买了一部车子挂靠在我们公司,我们负责买车险、处理违章等,他们用这辆车开展哪些业务,我们是不知情的。”

### 个人“小团队”租下旗舰店挂广告

名字是冒牌的,车辆是挂靠的,这样的搬家服务,是如何登上天猫旗舰店的呢?

记者打开依然还在经营的“亭夕旗舰店”,发现该旗舰店内已无搬家链接,却挂着“手机鉴定”“办理营业执照”“补办档案”等服务,发货地址也并不统一。

近日,记者致电苏州“亭夕旗舰店”的经营者——苏州新楚泰商贸有限公司。该公司工作人员解释,像“亭夕旗舰店”这样的天猫店,实则是出租给各类服务的实际经营者挂广告、销售展示商品的平台,同时为这些服务的实际经营者开放相应的客服端口。

新楚泰工作人员称,此前亭夕旗舰店以一季度3000元的价格,出租给了一位许先生来挂搬家广告:“当时,他是以强生搬家公司的名义,来签约进行搬家服务的。”

当记者问到是否在前期对“强生搬家”名义前来签约的人进行过资质审核,新楚泰工作人员一开始称:“我们核实过,应该是有相关的执照。”可当记者告诉该工作人员,“强生搬家”称并无相应的工作人员时,对方又迅速改口称:“我们印象中,搬家并不是什么非法的服务,所以并没有去那么苛刻地审核他的资质。”

那么,新楚泰工作人员口中的这位“许先生”又是什么人呢?

通过查看新楚泰公司答辩材料中的转账记录和微信截图,记者发现,许先生很可能租下了多个天猫旗舰店的服务。微信聊天截图显示,许先生曾对群内工作人员称,“除了典音搬家, 寇骏、典冠、亭夕这三个店铺拉一下最

新的费用,这三个店铺年前不开车了,提前结算掉”。

记者查阅上述所有旗舰店,发现这些店铺的画风和“亭夕旗舰店”如出一辙,甚至所挂各类服务链接更为丰富。

记者查询这些旗舰店的工商信息后发现,虽然经营公司不是同一家,但法定代表人均是同一人。其中,“典音旗舰店”挂着声称是“上海蚂蚁搬家”的销售链接,客服也声称是“上海蚂蚁搬场运输有限公司”提供服务,然而宝贝宣传页面留的服务电话,和上海市消保委公布的“上海蚂蚁搬场运输有限公司”服务号码并不一致。

此外截图显示,2020年11月,这位许先生向新楚泰公司租下了“亭夕旗舰店”的相应服务,随后提供了一则手机号,要求工作人员帮忙绑定搬家账号,并提供宝贝编辑发布的权限。

日前,记者联系上了这位许先生。许先生说,有做搬家的朋友找他帮忙在天猫平台挂商品,他就向“亭夕旗舰店”方面提供了朋友的手机号,用以开通登录旗舰店后台的子账号。

记者比对核实发现,该朋友的手机号,正是王师傅的手机号!那么,王师傅所在的搬家团队,是否和“强生搬家公司”有关?对此,许先生称,其朋友的搬家队并不是什么公司,仅为个人经营的小团队,只是挂了“强生搬家”的名字,其实并不叫“强生搬家”。

最后,记者辗转联系到了王师傅,王师傅只说了一句“这个单子他有签字的,天猫店是我们买的”,就挂断了电话。

[律师观点]

### “亭夕旗舰店”应承担责任的

那么,如果路先生反映的情况属实,作为搬家团队打广告、销售服务的平台,天猫“亭夕旗舰店”方面是否真的无需为路先生的损失担责?

上海融孚律师事务所合伙人杨维江律师认为,网络平台应该对入驻商家做审慎审查,并对商家的经营行为尽到适当的管理义务,不能持放任的态度。让消费者承担因多层转包、分包混乱局面导致的后果,对消费者是不公平的。

网络平台应在向消费者承担责任后,再内部追责,向业务链中的直接责任主体进行追偿。另外,本案已涉嫌诈骗,消费者也可以向公安机关报案处理。

北京观韬中茂(上海)律师事务所律师葛志浩认为,私人搬运人员的行为实际对外代表了天猫“亭夕旗舰店”提供的服务,虽然双方之间存在挂靠合同,但是这种合同是内部合同,

与消费者没有直接关系。

何况消费者已经为该项服务支付了相应的费用,退还定金的行为虽然已经发生,但是这种行为是发生在消费行为已经完全结束之后,而且是消费者被迫而为,因此消费者维权是合理的。但葛志浩律师提出,上述分析是建立在所有陈述都是客观存在的基础上。从诉讼角度来说,消费者对其主张的任何事实均负有举证责任,所以在无法充分取证的情况下,这种维权本身还是具有较大难度的。

那么,市民在哪里能找到正规的搬场公司联系方式呢?“现在网上的‘李鬼’搬场公司太多了,信息都是假的。”上海市消保委的工作人员告诉记者,为了防止市民在网上找到“李鬼”搬场团队,消保委特地整理了上海主要搬场服务企业联系方式,市民在“上海消保委”微信公众号菜单栏的“懂经消费”一栏点击“小宝帮你忙”,就能看到“消保委帮您忙——搬场服务”。