

警惕“职业代退”背后的侵权风险



资料图片

警惕“职业代退”破坏商业诚信

■ 王志顺

“职业代退”服务正在消费维权领域撕开一道危险的裂缝。当陈先生收到那条诱人的私信时,这条灰色产业链展示出它精心设计的商业模式:用微不足道的服务费换取可观的“止损”回报。然而,这种看似划算的交易背后,隐藏着更为严重的代价——不仅是经济上的二次损失,更涉及法律风险与个人信息安全的全面危机。

这种“维权”变“侵权”的异化过程,暴露出三重社会病灶。首先是维权渠道的梗阻现象,当正规渠道需要繁琐举证时,“职业代退”的“即时满足”就产生了扭曲的吸引力。其次是平台监管的滞后性,尽管二手平台明令禁止,但变相出现的“行程变更帮助”等服务仍在暗流涌动。最关键的是法治意识的错位,部分消费者将破坏规则视为“聪明”,将法律底线当作可计算的成本。

值得警惕的是,这些结构性矛盾持续发酵产生的连锁反应,远超个体纷纷范畴。对个体消费者而言,最大的风险莫过于个人信息的泄露。根据信息安全领域的研究,当消费者同时提供身份证号、银行卡号和手机号时,其身份被冒用的风险指数将呈几何级数增长。中介收集的敏感资料,往往被转手倒卖形成二次牟利,这种“一鱼两吃”的商业模式加剧了电信诈骗风险。对整个市场而言,当维权变成“比谁更无赖”的竞赛时,最终受损的是商业诚信的根基。商家为防范恶意退款不得不提高服务门槛,这种“劣币驱逐良币”的效应最终将转嫁给全体消费者。

要破解这一困局,需要构建多方协同的治理网络。平台企业应当升级关键词的智能识别系统,对高频出现的可疑账号实施熔断机制,同时建立“维权服务白名单”制度。商家端可组建专业团队核查退单材料的真实性,开发电子证明验真系统,同时建立恶意退单黑名单共享机制。对消费者而言,最根本的是破除“花钱买方便”的侥幸心理,应当认识到任何绕过法定程序的“捷径”都可能是法律陷阱。

“职业代退”本质上是场没有赢家的负和游戏。它像一台贪婪的抽水机,先是抽干商家的信任储备,再抽走消费者的法律底线,最后抽空市场经济的信用基石。维权本应是法律赋予消费者的正当权利,绝不应异化为灰色地带的非法交易。唯有筑牢制度防线、强化法治教育、畅通维权渠道,才能从根本上铲除这类“维权陷阱”的生存土壤,让消费维权回归其保障公平交易的本质功能。

背景新闻:

近日,陈先生原本计划前往海南省三亚市旅游,但因临时原因未能成行,为降低经济损失,他在二手交易平台挂出预订的酒店转让信息,没想到,第一个联系他的不是想要入住酒店的游客,而是声称可以帮他退款的人,对方表示只需200元服务费。在二手交易平台,除了酒店、机票,代退服务的业务还涵盖游戏充值、话费充值、保险保单、教育培训、婚姻介绍、医疗美容、舞蹈健身等各领域,甚至形成职业代退“黑灰产”。

应对不法代退需铺好维权“阳关道”

■ 高梅

“代退”一定违法吗?答案是否定的。代退模式一般有两种:一是代退人取得消费者的委托后,凭消费者提供的身份信息、银行卡、订单等信息与商家直接沟通退费;二是远程指导消费者退费。若此类行为严格限定在法律框架内,协助消费者通过正规途径主张合法权益并收取合理服务费,当然无可指摘。但一旦其逾越法律红线,通过伪造证据、威胁恐吓等手段逼迫商家退款,或非法套取消费者个人信息后实施诈骗,甚至以“全额退费”“高效维权”为诱饵收取高额费用后失联,则可能涉嫌诈骗、敲诈勒索、侵犯公民个人信息、非法经营等违法犯罪,不仅侵害消费者与经营者合法权益,更会严重扰乱市场经济秩序。若消费者听信代退人教唆采用编造事实、伪造证据等手段进行投诉举报,不但不能顺利维权,还有可能陷入违法犯罪的泥潭。

不法代退其实并非新鲜事,相关部门早已对此出手整治。2024年8月,国务院相关意见明确提出加强服务消费监管,探索恶意索赔处置工作机制,打击以投诉举报为名的敲诈勒索行为;2025年3月,国家金融监督管理总局等三部门联合发文,要求金融管理部门会同有关部门加强金融领域“代理维权”乱象的联合整治。但是即便有监管发力,不法代退为何仍然屡禁不止?行业漏洞、“黑灰产”产业化……原因固然多重而复杂,“根子”仍在于正规维权通道的不畅,不断催生着消费者对于维权“捷径”的需求。

现实中,有的商家刻意设置退款壁垒,格式合同中“概不退款”“不可取消”等条款屡见不鲜;有的商家退款手续繁琐、规则模糊复杂、客服响应迟缓、纠纷处理周期长,导致消费者维权效率低、难度大、成本高。如果正规途径的维权成本远高于“代退”的佣金,如果消费者的合理诉求屡屡碰壁,不法代退便有了滋生蔓延的土壤。

应对不法代退乱象,需要坚持“疏堵结合”。“堵”的一端,相关部门需严格落实退费监管政策,压实电商平台主体责任、加大代退领域违法犯罪打击力度,从而斩断不法维权的渠道。

更为关键的,则是“疏”的一端。既然维权通道的“堵点”正是不法代退的“生存点”,那就必须让每一条正规维权通道都成为畅通无阻的“阳关道”。若商家能够完善退款规则,建立透明可预期的退费标准,用规则的清晰度换取消费者的信任度;若商家能够搭建便捷高效、响应迅速地维权与投诉处理机制,降低消费者维权成本,让正规渠道成为最优选择——那么,失去市场需求的不法代退自然会失去存在的土壤,市场交易自然也能回归诚信本真。

观点碰撞

UANDIANPENGZHUANG

促进和保障老年人的劳动就业权,是我国发展银发经济,积极应对人口老龄化的重要举措。一段时间以来,我国超龄劳动者的规模呈现扩大趋势,对超龄劳动者权益保障日益成为一个重要课题。

切实保障超龄劳动者权益

■ 范围

日前,人力资源和社会保障部发布《超龄劳动者基本权益保障暂行办法(公开征求意见稿)》,这是深入贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略,对我国不断扩大的超龄劳动者队伍权益提供更为完善法制保障的需要。

促进和保障老年人的劳动就业权,是我国发展银发经济,积极应对人口老龄化的重要举措。一段时间以来,我国超龄劳动者的规模呈现扩大趋势,对超龄劳动者权益保障日益成为一个重要课题。最高人民法院发布的《关于为实施积极应对人口老龄化国家战略提供司法服务和保障的意见》提出,加强老年人劳动权益保护,促进老有所为。

据测算,我国全社会超龄劳动者数量为8720.8万人至12254.6万人,其中城镇就业的超龄劳动者为5438.3万人至7642万人。一些地区出台相应政策,积极采取措施,保障超龄劳动者权益。广东省佛山市等地方建立银发零工驿站等老年人就业中心,形成线上线下联动的老年人就业网络,线上登记、投递简历,线下提供职

业介绍和职业培训,创造并匹配适合老年人的多样化、个性化就业岗位,促进老年人就业。江苏省等地方此前颁布政策性文件,扩大工伤保险的参保对象,允许用人单位为超龄劳动者单独缴纳工伤保险。数据显示,截至2024年年底,江苏省累计有14.2万名超龄人员单独参加了工伤保险,其中包括1704名已领取城乡居民基本养老保险待遇的人员。

应该看到,我国当前超龄劳动者的权益保障仍存在一些不足。例如,劳动者法律身份不明确,无法享受劳动法规定的权利;权益保障的标准也欠缺法律的强制性规定,完全由劳动者与用人单位订立的合同约定,而超龄劳动者谈判能力相对较弱,不签合同或者签订有失公平合同的情形较为普遍。另外,公共就业服务体系有待完善,超龄劳动者难以获得针对性的就业和职业培训机会,权益受到侵害后的救济也面临障碍,无法通过劳动监察和劳动争议仲裁便捷维权。

未来,要建立适老化的制度体系和公共服务体系。政府应该利用财政补贴、税收和社会保险减免等政策,支持和鼓励用人单位雇用超

龄劳动者;在各地数字政府App设立银发服务中心页面,在街道、社区建立老年人就业服务驿站,形成线上线下联动,为超龄劳动者提供具有高度便捷性、可及性的就业介绍、职业培训、维权等服务。

企业层面,营造超龄劳动者就业友好的职场环境。企业等用人单位应该确立平等就业的理念,禁止就业年龄歧视,加强工作场所的适老化改造,优化技能培训,更好地吸引和开发银发人力资源。签订并完善用工协议,明确约定双方的权利义务及其标准,依法保障超龄劳动者的基本权益;优化用工管理措施,根据超龄劳动者的特点,合理安排工作时间和休息休假,在工伤保险之外,可购买雇主责任险等商业保险,为他们提供更加完善的保障。

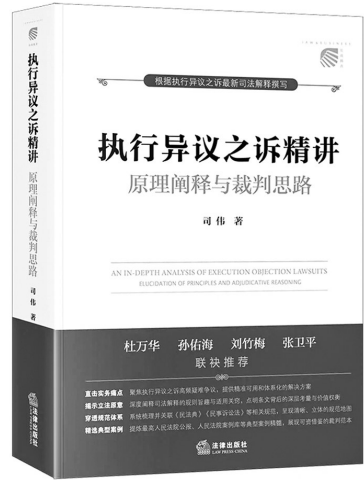
对超龄劳动者来说,要积极参与劳动就业和职业培训,不断提升自身劳动能力,以适应社会发展需要。要求用人单位依法签订用工协议,明确自身权利义务并切实履行好,严格遵守用人单位的规章制度和管理要求。当权利受到侵害时,通过工会、劳动监察、劳动仲裁和诉讼依法维权。



《伟大建党精神与中国共产党的诞生》
陈 伟 编
人民出版社

本书以深邃的历史视野和翔实的史料,带领我们回到中国共产党创建的光辉岁月,从历史的本原中深刻把握伟大建党精神的丰富内涵、历史地位和时代价值。

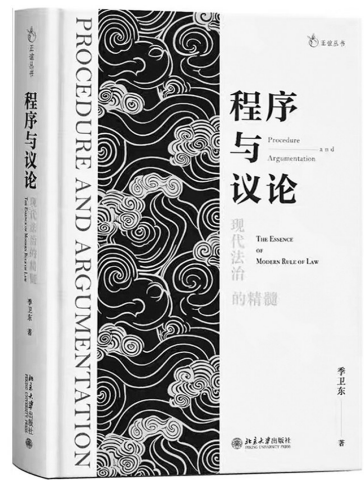
本书的学术价值在于通过揭示五四运动发生的历史必然性、马克思主义广泛传播的历史必然性、中国共产党创建的历史必然性,从历史与理论相结合的角度对伟大建党精神与中国共产党创建的内在关系进行探讨和研究。本书让我们深刻感受到伟大建党精神的磅礴力量,它让我们明白,中国共产党之所以能够从一个小小的红船成长为领航中国行稳致远的巍巍巨轮,正是因为有伟大建党精神的引领和支撑。在新时代新征程上,我们必须从伟大建党精神中汲取奋进力量,不忘初心、牢记使命,以坚定的首创精神、奋斗精神、奉献精神,为以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴而团结奋斗。



《执行异议之诉精讲:原理阐释与裁判思路》
司 伟 著
法律出版社

本书以《最高人民法院关于审理执行异议之诉案件适用法律问题的解释》的规定为主要内容,聚焦实务痛点,系统分析了执行异议之诉的程序定位、执行异议之诉与确权诉讼的关系、多重查封时执行异议之诉判决效力等重点程序问题,以及不动产买受人、商品房消费者、新建商品房买受人、被征收人、以物抵债债权人、借名买房人、离婚协议权利人、共有人、担保人、租赁权人、隐名股东等各类常见典型案外人的权利保护要件与执行异议之诉的裁判逻辑。

本书通过“法理阐释—规范依据—案例精析”的结构安排,既追溯规则背后的价值权衡与理论依据,又提供精准实用的规范指引与典型的案例参考。



《程序与议论——现代法治的精髓》
季卫东 著
北京大学出版社

本书是作者30余年来研究法律程序和法律议论的成果,围绕“公正程序”与“对等议论”两大核心主题展开,反映了作者对现代法治精神的独到理解和诠释。

程序与议论如同一枚硬币的两面,前者为后者提供理性的表达空间,后者则为前者注入实质内容。二者的互动不仅关涉法律的合理运行,更揭示了民主治理的关键精神。通过建构“程序—议论—关系”三要素交错互动的框架,本书提出一种突破形式与实质二元分野的程序论新范式,力图在制度设计与社会关系之间搭建沟通桥梁,为中国法治现代化提供富有现实感与理论深度的解答。

开展“综合查一次”也要“一次查彻底”

【事件】8月6日,北京市海淀区在商圈开展全区首次“综合查一次”试点工作,海淀区市场监管、文旅、消防、应急、生态环境、街道执法队等部门协同行动,解决了以往多头检查、重复检查等问题,让各类经营主体不再承受“检查之重”。

【点评】上述“综合查一次”行动,至少带来三重积极效应。其一,被检查对象的负担减轻了,有利于其更好地专注于创新发展,不用再为迎检过多分心;其二,相关行政检查主体工作效率提升,且行政成本明显下降;其三,监管效能提升后,城市营商环境也将更加优化。

实际上,除北京市外,其他一些城市也加入“综合查一次”阵营中,这是对《关于严格规范涉企行政检查的意见》《优化营商环境条例》等政策文件中有关要求的积极响应和落实。北京市海淀区在试点“综合查一次”的同时,还同步推行“无事不扰”企业清单管理工作,这无疑会让辖区企业感受到更多监管温度。

开展“综合查一次”,也要“一次查彻底”,从而真正护航各类经营主体规范经营、安全生产,构建更加健康有序

微评

WEIPING