

主体资质存疑、涉嫌虚假宣传、退费难维权难——

别被“网约法务”带进坑

堵点痛点

记者出击

■诉求来源
12345·青诉即办
观海新闻客户端“民生在线·帮办”
党报热线82863300

■话题热度 ★★★★★

服务没效果,遭遇“退费难”

李女士告诉记者,2023年8月,大学同学陈某向自己借了5万元钱,约定2025年8月还款。由于与陈某关系较好,李女士没有要利息,也未要求对方打借条。没想到,陈某未如约还款。

“她最初说缓两个月,凑一凑就还钱。两个月后,她还是还不了款。”李女士通过多方打听才知道,陈某此前借了好几个同学的钱,最多的有8万元,最少的也有几千元。后来陈某生意出了问题,这些借款大多都没还上。

今年4月,李女士发现陈某的手机号码已无法联系,微信也不回复。“我保留了当时的微信聊天记录和银行转账记录,联系了微信群里推荐的‘法务’。”李女士告诉记者,她并不认识在微信群发广告的人,但对方描述的“10天欠款到账”“免费咨询”等字眼很有吸引力。

按照“法务”的要求,李女士提交了相关证据资料,并按照欠款金额的5%提前交了2500元服务费,“他们承诺,如果追不回这笔欠款,会全额退还服务费,仅象征性收取少量成本费。”李女士了解到,“法务”只是向陈某发送了律师函,并与其协商分期还款事宜,“这些措施实际上并没有起到什么效果,欠款一分都没有追回。”

近日,李女士联系“法务”,希望对方退回2500元服务费。“法务”告知她,追讨欠款的全部流程尚未走完,拒绝退费。旧账未追回,又添新烦恼。沟通多次后,“法务”开始不耐烦,建议李女士通过司法途径协商解决退费事

宜。“我也没有那么多时间、精力,只后悔当初轻信了他们。”李女士说。

无独有偶。去年6月,黄先生刷短视频时看到某律所能够提供债务方面的法律咨询服务,并可以定制债务优化方案。“此前我因欠了3万元网贷,一直被讨债公司催收。律所工作人员称,他们可以帮忙,让讨债公司不再催收,我再想办法慢慢把欠款还上即可。”黄先生介绍,他与该律所签了非诉讼法律咨询合同,并支付了3800元服务费。

“事实上,他们只是收了钱,并没有提供相匹配的服务。”黄先生告诉记者,讨债公司催收如故,所谓的“债务优化方案”也脱离实际无法操作,感觉是人工智能随机生成的。

黄先生与律所经过了近一年的“拉扯”,对方一直不退费。最终,主管部门介入后,律所才同意将3000元服务费退还。

咨询公司冒充专业律所

日前,记者以需要咨询债务追讨事宜为由,通过微信群内的广告,添加了某“律所”工作人员小丽(化名)的企业微信。

“我们主要解决经济纠纷问题,您被欠款金额是多少?有没有证据和欠款人的联系方式?之前是否起诉过?”小丽要求记者回答上述问题后再沟通。随后,小丽打来一通语音电话。

“像你这种情况,前期没有必要直接起诉,建议通过律师函来调解。你不用操心,我们的法务老师会跟欠款人沟通,按照欠款金额的5%来收取服务费。”小丽称,由于没有看

到证据,她不知道能否受理这一案件,所以不方便告知具体的操作流程,“如果能受理,我们会出方案,发给你详细的费用清单。”

见记者心存疑虑,小丽进一步称,如果律师介入调解,3到7天就能看到结果,“你把服务费交给我们后,不需要你联系欠款人,也不需要你跑法院,我们会为你办理。”

记者看到,小丽的企业微信所属单位为某律师事务所,却又称自己属于某法律咨询公司。记者让其提供相关资质证明时,她并未提供,但发来了公司办理的“成功案例”,“如果你也有陈年借款被拖,别干等,法律施压才有效。”

记者了解到,半年内,涉及该“律师事务所”的投诉有20多次,大多数人反映交了费用后未享受到等服务,要求退费;还有人反映这家“律所”并非真正的律师事务所,而是一家咨询公司。

通过某短视频平台,记者添加了一位“高级助理”的微信。他介绍,自己所在律所专门帮忙处理债权问题,不管是个人间借款还是合作尾款拖欠,律所都可以协助发函、协商、诉讼,可以异地提供相关服务。“佣金是回款后支付,是欠款金额的3%至8%。”他说。记者再三追问,“高级助理”才承认,他们与律所仅是合作关系。

业内人士提醒,许多打着“律师讨债”旗号的机构,实质上是法律咨询公司,而非律师事务所。此类公司仅持有普通营业执照,经营范围明确标注“法律咨询(不包括律师事务所业务)”,无权从事诉讼代理业务,更不得以律师名义承揽业务。若此类公司通过虚假宣传冒充律所,已构成违法。

网约法律服务风险高

山东豪德(青岛)律师事务所副主任岳翔认为,这类现象并非孤例,多地司法行政机关和律师协会已相继发布风险提示。“其违法本质不只是服务不到位,更体现在多个方面。”岳翔介绍,除了主体资质存疑之外,部分法律服务机构还存在虚假宣传、违规承诺、收费模式暗藏欺诈等问题。

《广告法》明确,服务内容、提供者、质量等信息与实际情况不符且对购买行为有实质性影响的,即构成虚假广告。而不少法律服务机构常见的广告话术如“保证追回”“不成功全额退款”“胜诉率99%”,均属法律禁止的虚假宣传。《律师和律师事务所违法行为处罚办法》亦规定,以误导、利诱、虚假承诺等方式承揽业务,属于应予处罚的律师违法行为。即便这些机构确为律师事务所,此类宣传本身也已违规。

此外,部分机构以在网上“免费咨询”“9.9元服务”引流,签约后层层加码收取“材料费”“保全费”“出庭费”。“若收款方为个人账户或第三方公司而非律所对公账户,消费者的资金安全几乎毫无保障。一旦发生纠纷,消费者往往面临‘找不到人、说不清账、拿不回钱’的困境。”岳翔提醒。

司法部指出,网络委托法律服务需留意潜在风险——线上宣传许诺过高,实际代理服务不到位,拖延办案节点,造成当事人权益受损;接待咨询人员为无律师执业证书的销售人员,并非执业律师,易给出错误法律意见;个人案件资料、身份信息存在流转泄露风险;多方主体居间介入,一旦产生退费、服务纠纷,后续维权取证难度加大。

“减少网约法律服务纠纷需要行业监管、平台治理与公众教育的协同。”岳翔建议,主管部门和行业协会持续加大对违规承揽业务、虚假宣传行为的查处力度,定期通报典型案例,形成震慑。市场监管部门依法查处法律咨询公司超范围经营、虚假广告行为,切断其违法获客渠道。互联网平台应加强对法律服务类广告的审核,屏蔽、限流违规话术。消费者委托法律服务时,务必核验执业资质真伪,签订正规书面委托合同,规范缴费并完整留存证据,同时要谨慎甄别营销宣传话术。

城事微观

“吃掉课本和作业” 网红零食隐患不小

新学期,一款印着课本、试卷图案的糯米纸零食走红校园。几角到几元钱的低廉价格,搭配新奇好玩的外观,以“吃掉课本和作业”的隐喻,迅速俘获不少孩子的心。但调查发现,这些看似有趣的零食隐患不小。

商家以“吃掉作业”“解压神器”为营销卖点,精准拿捏学生面对学业压力的情绪释放需求。适度释放压力是孩子的正常心理诉求,但商家把“吃掉作业”包装成解压方式,本质是一种错误引导。学习压力需要通过科学疏导、心态调整来缓解,这种戏谑、逃避的方式,不利于培养孩子积极正向的学习心态。

更值得警惕的是,为了做出鲜艳逼真的印刷图案、压缩生产成本,部分商家钻食品安全标准的空子,违规使用添加剂。按照国家食品添加剂使用规范,糯米纸属于淀粉制品,严禁添加柠檬黄、亮蓝、诱惑红等鲜艳色素,而糖果类可使用的人工着色剂范围比淀粉制品更广,有的企业为了降低成本,制作出醒目图案,通过模糊商品分类来逃避添加剂管控。

《未成年人保护法》明确要求,生产、销售用于未成年人的食品,应当符合国家或者行业标准,不得危害未成年人的人身安全和身心健康。网络食品销售新规也划定平台审核责任,要求平台核验商家生产资质、完整公示产品配料信息。但不少电商在“可食用课本和作业本”商品页面仅提供花哨的效果图,缺失配料表、生产许可证、厂家等信息,客服也无法提供合规资质证明。电商平台疏于商家资质筛查,放任分类模糊、信息残缺的产品上架。

校园周边小卖部、便利店也存在监管盲区。长期以来,校园周边大批廉价“网红零食”靠猎奇名称、搞怪造型吸引中小学生,散装售卖、信息不全、色素堆砌是这类零食的通病。

要根治这一现象需要多方发力。监管部门要建立常态化巡查机制,线上线下同步整治,严厉查处随意变更食品分类、超量添加色素、使用非食品原料等违法行为;电商平台要严格核验商家资质,及时下架不合规商品,关停违规店铺;学校和家长不仅要做好食品安全科普,更要做好心理引导,帮助未成年人认清商家的营销套路,纠正“吃作业就是解压”的错误认知,教会孩子用运动、沟通等正向方式调节压力。

面向未成年人的食品安全容不得半点投机取巧,玩“吃作业”“吃课本”的梗更是要不得。莫让一时新鲜的网红零食,悄悄埋下损害孩子身心健康的隐患。

民事无忧
12345 热线聚焦

根治路面污水外溢 闭环处置民生诉求



■管道改造施工现场。

“路面上经常有污水,常年脏兮兮的,一到夏天异味特别重,都得捂着鼻子走。”此前,胶州市民通过市12345政务服务便民热线反映,中云街道兰州西路与亳州路交叉口西侧小路长期污水外溢污染环境,令周边居民和商户十分烦恼。

据了解,这条小路是周边居民出行、商户经营的途经路段,长期有污水溢出,孳生蚊虫,散发刺鼻异味。居民们反映过多次,相关部门每次抽排污水后道路能干净一段时间,但不久污水又流出来。

接到群众诉求后,中云街道办事处组织工作人员多次赴现场勘查核实,并走访周边商户与居民,查阅辖区老旧管网档案资料,查找问题根源。经核实,污水外溢点路段的排水管道建设年代久远,未与下游兰州西路的市政主管网对接连通,之前长期闲置,管道内部淤积严重、设施老化,部分管段还出现坍塌破损。由于该片区早年入驻企业较少,生产、生活排水量少,即便管道堵塞、破损,也未出现污水冒溢情况。近两年,片区陆续新增多家企业,部分企业将生活污水排放设施接入该老旧管道,区域排水量大幅增加,远超老旧管道承载能力,造成污水外溢。

“自该点位出现污水外溢问题以来,街道多次安排施工队伍进场,对路面淤积污水、管道杂物进行抽排清理,从一定程度上缓解了污水扰民的问题。”中云街道办事处工作人员介绍,为彻底解决这一民生难题,中云街道对接市政部门开展联合现场踏勘,结合管网现状、片区企业及居民排水需求,制定了专项根治整改方案,随后启动管网改造工程。目前,管网改造施工已全部完成,补齐了下游缺失的15米管道,将原有老旧管道精准对接连通至南侧兰州西路市政主管网,彻底打通排水通道,从根源上解决了污水淤积、外溢问题,极大地改善了周边环境和通行条件。

本版撰稿/摄影 邱正

你问我答

快递代收点加收 取件费是否合规

民生在线网友:有农村地区的快递代收点额外收取取件费,这种行为是否合规?

青岛市邮政管理局:根据《邮政法》《快递暂行条例》等规定,经营快递业务的企业应当按照法律、行政法规的规定,在门户网站、营业场所公示或者以其他明显方式向社会公布其服务种类、服务地域、服务时限、营业时间、资费标准、快件查询、损失赔偿、投诉处理等服务事项。

企业对不能提供服务的建制村、社区等区域,不应以超过派送范围或经营困难等为由,强行向收件人加收快件派送费;收件人自取快件时,企业无正当理由不得向收件人收取额外运输费或保管费,或收取未予标明的费用(货到付款的除外)。如发现快递违规收费行为,可拨打12345政务服务便民热线反映,我局将依法依规进行核实处理。

记者调查

“孩子早晨5点多就要起床,根本睡不够,看着都心疼。”新学期开学以来,青岛高新区多所学校的学生家长向党报热线反映,由于校车运力紧张,早上发车时间大幅提前,导致乘车小学生睡眠时间不足。家长呼吁相关部门及运营方补齐运力短板,优化校车排班,调整线路布局。

发车太早
家长担忧孩子睡眠不足

高新区广博路小学是家长反映校车问题最集中的学校。“今年,四年级学生早晨候车时间改成了6点40分,去年还是7点半左右,整整提前了50分钟。”一位家长无奈表示,“现在孩子每天6点半就要在小区门口等校车,7点多就到校,而学校8点20分才正式上课。所以要提前一个多小时到校,是因为校车数量不够,要分两批接送学生。”

该校多位家长告诉记者,全校配置校车数量不足10辆,在高新区同片区小学中数量最少。运力严重不足,学校只能采用两批次错峰输送模式,首批学生7点10分就到达学校。而

急难愁盼 小邱帮办

让村民发愁的“搓板路”平整了



■村民反映的“搓板路”已用石渣铺平,路况得到改善。

及的拆迁腾地、土地征收等前期工作尚未开展,暂时无法使用水泥、沥青进行修整。

面对村民的急切期盼,河套街道督促上疃社区最大限度解决村民当下的出行痛点。9月

9日,上疃社区组织人员施工,用石渣填补路面坑洼,并用挖掘机推平。记者近日回访时看到,原来的“搓板路”已不见,路面平整,路况得到明显改善。

为赶校车,小学生5点多起床、6点半候车,长期睡眠不足——

这里的校车运营难题怎么解

《山东省普通中小学办学基本规范》《青岛市普通中小学规范办学实施方案》明确要求,义务教育阶段走读学生早上统一到校时间不早于7点30分,同时严格保障小学生每日不少于10小时睡眠时间。

过早的通勤节奏压缩了小学生的睡眠时间。一位家长说:“孩子每天5点多就起床洗漱、吃早饭,根本睡不醒,上学路上昏昏沉沉,上课时还打盹、注意力不集中。”

除了广博路小学,还有部分学校家长反映校车线路不合理。“文典路小学21号校车全程通勤时长超40分钟。”有家长表示,同样是文典路小学,隔壁小区的校车路线仅两个站点,通勤高效,而自己小区的校车线路却要绕行。高新区第三实验小学的学生家长则反映,本学期孩子校车的线路大幅拉长、站点密集,早间通勤时长超过50分钟。

运力有限
校车只得分批循环运行

针对家长集中反映的问题,负责片区校车运营的温馨校车工作人员向记者道出了他们

的困难。

“很多学校临近开学才最终敲定乘车人数,短时间内会新增一两百人的乘车需求,留给企业运力筹备、车辆排班、线路踏勘的时间极短,无法提前精准配齐运力。”工作人员表示,部分校区搬迁、学区微调导致片区学生通勤格局突变,校车客流波动大,进一步加剧运力调配压力。

“分批循环接送”模式是当前车辆总量有限的情况下做出的无奈选择。若要取消折返循环,实现同步发车,必须新增校车和驾驶员、增加运维投入,将大幅抬升运营成本,现有财政补贴框架难以支撑大规模增量投入。”上述工作人员表示,将持续开展全域运力、线路、客流的常态化研判,有针对性地优化运营方案,最大限度缓解学生通勤压力。

他山之石
创新机制破解校车难题

“目前部分低龄学生5点多起床、6点半候车,长期睡眠不足,损害了学生的身心健康。”城阳区政协委员、山东海乐普律师事务所主任