



部分消费者遇到“低报价高收费”开锁套路 专家建议

建立综合监管平台加强全流程管理

□ 本报记者 孙天骄

“先前谈好的开锁费用，师傅到了现场价格却高了近两倍！”5月25日，江西南昌的刘先生因忘带钥匙被困于门外，由于着急要处理其他事情，他在某平台上联系了一家开锁店，线上沟通后对方表示费用为79元，刘先生觉得价格合理便同意了。

不料，开锁师傅到场后声称他的门锁比较难开，要价190元，后刘先生讲价到160元。换完锁后，师傅又提出要收取上门费，并称线下付款有优惠，要求刘先生私下向其转账共计210元。刘先生转账后察觉不对劲，联系店铺对方以未通过线上下单为由，没有同意他的退款请求。刘先生随后向平台举报，在提供留存的通话、付款记录后，最终投诉成功，平台赔偿他50元代金券，并对涉事店铺以“恶意加价”为由封号15天。

《法治日报》记者了解到，刘先生的经历并非个例。一些消费者向记者反映，在选择上门开锁服务时遭遇了“低价引流”——电话沟通时谈妥的“一口价”（通常为30元到80元不等），在现场开锁时却翻了数倍，还被收取跑腿费、夜间开锁费、换锁费等各种费用，最终花费几百元甚至上千元。想要维权也因难重重。如何整治高价开锁套路？记者对此进行了采访。

上门后“狮子大开口”

今年5月8日下午5时，山东青岛的陈女士出门时忘带钥匙，被锁在家门外。情急之下，她想起3月曾通过某平台预约过一次开锁服务，整体体验尚可，便选择线上联系此前留存的开锁工作人员，预约上门开锁。对方表示费用在50元至100元。

约20分钟后，自称是店铺老板的一男一女抵达现场，二人在查看门锁后，称该锁为最高等级防盗锁，无法无损开启，只能撬开取出锁芯。缺乏开锁经验的陈女士听信以为真，随即拿出手机全程录像，男子手持工具开始暴力撬锁。过程中陈女士多次询问开锁后锁具是否还能正常使用，费用是否不变，却被男子厉声打断。门打开后，锁孔周边布满明显撬压痕迹。二人称锁芯已彻底损坏，无法单独更换，必须更换整套锁具。整套锁具更换完毕后，男子表示门内侧螺丝因撬锁损坏，只能用胶带粘贴固定，但不影响正常使用。

在结算费用时，对方开始层层加价，先是给出“老顾客优惠价”，收取整套锁具费用350元。陈女士付款后，对方又追加50元锁芯费用，后续还提出要收取50元上门费，在陈女士质疑后，对方表示可以免收上门费，但是不再减免其他费用。事后，陈女士多次联系对方，要求退还多余费用，反遭对方辱骂，最终对方仅同意退还50元费用。

开锁“低报价，高收费”，这样的事情时有发生。据媒体公开报道，2025年9月，上海一独居女生通过线上平台预约标价为25元上门开锁服务，却遭到两名师傅索要2410元“天价”费用，女生最终无奈向其转账1800元。据悉，在监管部门和平台的介入下，该商家最终承认，开锁师傅向消费者索取高价开锁费的行为存在问题，并退还了消费者800元费用。在某第三方消费者投诉平台，记者以关键词“开锁”检索发现，相关投诉超过2万条。

记者调查梳理相关情况发现，高价开锁套路有迹可循：首先通过低价引流，平台标价20元到50元“起”，但具体收费上门后才“挑明”；话术诱导，宣称“门锁高级不能技术开锁”，强行撬开门锁后要求消费者花钱安装新



锁；罗列各种收费名目，开锁费、破拆费、锁芯费、锁体费、上门费、安装费、夜间服务费等等；通过心理施压，利用消费者急于开锁的迫切心理，加之有时需要开锁的是独居女性、老年人等，情急之下一般当场支付；事后免责，要求录制“自愿付费，无强迫”视频或诱导避开平台线下交易，规避维权证据。

平台个人均须担责

记者查询发现，北京、上海等多地政务服务App中，“生活服务”或公安办事事项的相关类目下，有当地公安备案的开锁业/服务者信息。有多名消费者表示，自己在遇到开锁套路后才了解到，除了平台之外，还可以通过拨打附近派出所电话或上述渠道获取正规开锁服务推介。

对此，陈女士说：“当时下单，认为有平台背书，商家应该没问题。”

个别线上平台为违规开锁商家引流，未尽资质与价格审核义务，平台是否需要承担连带法律责任？《法治日报》律师专家库成员、泰和泰（北京）律师事务所高级合伙人隗卓然认为，通常情况下，发布虚假广告，由广告主也就是开锁商家承担民事责任，广告经营者、广告发布者不能提供广告主的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者可以要求广告经营者、广告发布者先行赔偿。当广告发布者明知广告虚假仍发布或者作推荐、证明的，应当与广告主承担连带责任。此外，低价引流，漫天加价的行也侵犯了消费者的知情权和公平交易权，消费者有权要求退还多收费用，并可主张惩罚性赔偿。

“如未在公安机关备案即从事开锁活动，直接违反了特种行业管理有关规定。公安机关可依地方特种行业管理条例，对经营者和从业者处以罚款、没收违法所得、责令停业整顿直至取缔。”隗卓然分析说。

应急管理大学法学院副教授孙禹指出，从行政违法层面来看，开锁套路中“低价引流”“漫天加价”“虚构故障收费”等行为违反了价格法第十四条第（四）项的规定，即“利用虚假的或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易”；“胁迫消费者付款”的行为则违反了治安管理处罚法第五十四条关于强迫交易的规定，属于“强迫他人接受服务”；在刑事违法层面，“套路开锁”的行为可能涉嫌构成诈骗罪、敲诈勒索罪。

加强审核动态管理

如何有力整治高价开锁套路？记者注意到，一些地方已开展相关行动。2025年1月16日，安徽省安全技术防范行业协会专业委员会牵头制定《安徽省开锁行业自律公约》；同日，“微工匠”数字化开锁服务平台上线，该平台采用“互联网+锁业服务+安防管理”模式，对入驻锁匠实施严格的资质审核与“黑白名单”动态管理，统一服务标准与价格体系，消费者可实时查询服务进度、资质信息与评价记录，并建立快速投诉与直赔机制，着力实现服务全程透明化、可追溯。

在隗卓然看来，可以由公安部门牵头，建立覆盖市场监管等部门的“开锁业综合监管平台”，该平台应实现资质备案、从业人员信息、执法处罚记录、消费者投诉等数据的共享，并向社会公开正规商家及从业人员“白名

单”。同时，将“套路开锁”明确纳入常态化的行业治理范围，设立专门举报电话，对查证属实的欺诈、胁迫行为，相关部门要第一时间介入、依法处理，并曝光典型案例。

孙禹对具体服务提出如下建议：接单前必须列明各项费用，禁止“×元起”等模糊报价，对低价引流、中途加价、拆项收费等价格欺诈行为依法从重查处，直至吊销执照。同时，强化平台全流程管理，要求预约、报价、支付、评价均在线完成，服务全程记录存档；建立24小时投诉机制，无法提供商家真实信息的平台应先行赔付。

隗卓然建议，平台在商家入驻时，应通过人脸识别等技术，核验其营业执照、公安备案证明和从业人员上岗证。开锁师傅接单时，必须再次“刷脸”，确保提供服务者就是备案人员。推行“平台统一定价”或“封顶价”模式，禁止商家自行标注不合理低价。可由平台根据时段、锁具类型制定并显示标准化服务价格，或设置严格的价格上限，从源头杜绝低价引流。建立全流程风控与担保支付。消费者通过平台下单并支付，费用由平台暂管，待服务完成，消费者确认后支付。服务全程要求师傅通过平台App录音录像并上传，作为维权凭证。

“公众应提高防范意识。市民可优先拨打110求助，查询并联系已在公安机关备案的正规开锁公司。切勿轻信小广告。”隗卓然提醒，服务中若遇坐地起价，要坚决拒绝，在确保人身安全的前提下，立即报警，并明确告知对方其行为已涉嫌强迫交易，同时保留录音、转账记录等证据。

漫画/高岳

□ 本报记者 罗莎莎 □ 本报通讯员 张睿 姜建超

淮海潮涌，彭城向新。当创新成为城市发展的核心引擎，知识产权保护便是守护创新的第一道防线，也是支撑产业行稳致远的法治根基。

据了解，近年来，江苏省徐州市两级检察院以“严保护、大保护、快保护、同保护”为导向，倾力打造“淮海知窗”知识产权综合履职品牌，形成“主品牌统一引领，基层院特色品牌支撑，知产保护一体推进”的工作格局，聚焦全市产业发展和法治需求，实现知识产权检察保护“全市一盘棋，一窗全覆盖”，不断擦亮检察履职品牌，为徐州高质量发展提供坚实法治保障。

“一张网”护源头

2023年3月，一起涉及某品牌游戏设备的侵权盗版案件移送至鼓楼区人民检察院审查起诉，这是一起新型侵权案件，不法分子专门开发用于破解正版游戏设备验证系统的程序，同时制造并销售破解芯片，通过技术手段保护非法牟利。如何界定这种间接规避行为是属于技术问题还是侵权行为，是解决问题的关键。

承办检察官介绍，由于案件涉及软件破解、芯片技术、虚拟系统等专业知识，鼓楼区检察院启动技术协同办案模式，邀请相关技术人员同步介入审查，反复研判论证，精准界定行为性质，最终以侵犯著作权罪依法惩治涉案人员。2025年7月，该案入选2024年度全国打击侵权盗版十大案件。

该案的成功办理，是“淮海知窗”知识产权综合履职品牌充分发挥上下贯通、横向联动效能的生动体现。2025年以来，徐州市检察院以品牌建设为抓手，以“市级统筹、基层联动、特色共创”为路径，聚焦办案质效、数字赋能、企业服务，着手推动知识产权检察工作从单一办案向综合履职、从分散发力向协同共治、从被动应对向主动服务全面跃升。

“我们搭建了‘1+N’品牌矩阵，‘1’是以‘淮海知窗’主品牌为统领，‘N’即各基层检察院结合辖区产业特点培育的‘子品牌’。”徐州市人民检察院党组书记、检察长柳慧敏告诉《法治日报》记者，依托品牌矩阵构建的“1平台+1团队”履职支撑体系，是形成打通内外壁垒、整合专业力量、构建全域联动保护格局的关键。

线上，徐州市检察院自主研发“淮海知窗”知识产权综合履职平台，其涵盖多项服务模块，并与公安、市场监管等部门相关平台实现互通互联，企业通过该平台即可享受知识产权一站式综合服务；线下，组建专业办案团队强化知识产权案件办理力度，常规案件交由具有集中管辖权的基层检察院组建办案组办理，疑难复杂案件由检察院统一调配力量，形成“上下联动、专业互补”的办案合力，确保案件办理的专业性与时效性。

柳慧敏向记者介绍，徐州通过“1+N”品牌矩阵建设，依托线上平台和线下团队两大载体，纵向打通市、县两级检察力量，横向衔接各行政职能部门，不仅提升了知识产权保护的响应速度和覆盖范围，更让企业在创新发展中吃下了“定心丸”。

“一组牌”塑特色

在“1+N”品牌矩阵布局下，徐州各基层检察院立足辖区产业禀赋，打造一系列定位清晰、功能各异的特色子品牌。

由徐州市经济技术开发区人民检察院打造的“知窗智链”，是其中极具代表性的子品牌之一。该品牌紧扣徐州工程机械产业发展定位，并搭建“检企e链”小程序，为企业畅通高效便捷的线上诉求通道。

2023年9月，一家热镀锌装备企业通过“检企e链”求助，称遭同一专利权人恶意专利索赔，检察机关联合行业主管部门、技术部门比对发现，所谓侵权专利实为公开通用技术，且多家企业曾遭类似“维权”。为守护创新信心、净化行业生态，检察机关协调督促行政机关处理不规范申请。2024年1月，权利人撤诉并停止索赔；同年7月，该专利被国家知识产权局认定无效。

记者了解到，除了依托线上平台快速响应企业诉求，“知窗智链”还持续延伸服务触角，创新推行“法治副检察长”制度，为工程机械等链上企业建立“一企一档”，构建“问题收集、分类梳理、专班办理、跟踪反馈”的全链条服务体系。

如今，徐州市检察院已培育出包括“知窗智链”在内的7个子品牌，涉及产业链保护、纠纷化解、商业秘密护航等多个领域，特色子品牌遍地开花。徐州市检察院党组成员、副检察长王琦介绍，具体而言，铜山区人民检察院打造“知窗智园”，联合辖区国家安全科技产业园管委会建立商业秘密协同保护机制；经开区检察院打造“知窗解忧”，创立检察官受邀参与知识产权案件调解工作机制；云龙区人民检察院推出“知窗智融”，探索打通知识产权与金融深度融合的法治保护新模式；鼓楼区检察院打造“知窗弘文”，联合文广旅等部门，以司法履职护航文化产业繁荣发展；新沂市人民检察院以“知窗启源”助力乡村振兴，聚焦地理标志保护；睢宁县人民检察院打造“知窗云商”，构建电商知识产权全链条保护体系。

“一座桥”畅共治

在创新驱动发展的时代浪潮中，企业的每一步前行都离不开法治的守护，这份守护非一家之力所能承担。徐州检察机关依托“淮海知窗”的品牌优势，通过联动共治进一步放大司法效能。

2024年，鼓楼区检察院联合山东单县、河南商丘睢阳区、安徽灵璧县人民检察院会签知识产权保护协作机制意见，搭建侵犯知识产权犯罪线索移送、异地协助调查、跨区域协同治理通道。机制建立后，四地检察机关通过召开线上会议、组织业务研讨、办理案件等协作，办理刑行反向衔接案件3件，移送线索5条，协助异地调查取证3次，跨区域保护效能持续显现。

司法是守护创新最有力的武器。但保护创新活力，不只在法庭上，卷宗里，更需要在企业车间、产业园区、创新一线。

聚焦产业发展重点，徐州市检察院以“淮海知窗”为纽带，创新推行点、线、面三维知识产权服务模式。以重点联系企业为“点”，针对专精特新“小巨人”企业开展一对一精准帮扶，靶向化解解难点堵点；以工程机械等优势产业链为“线”，串联上下游市场主体，打通全链条协同服务；以特色产业园区为“面”，面向各产业园区提供普惠式知识产权服务。

通过以点穿线、以线带面，由龙头企业串联产业链条，多条产业链带动全域，全市知识产权实现全覆盖。这种立体式的知识产权保护模式，不仅构建了全方位的服务网络，更通过务实的专项行动为企业发展注入法治动力。

“我们将持续丰富品牌内涵，提升品牌效能，优化知识产权检察综合履职模式，强化协同保护，数字赋能，精准服务，以更专业的办案、更优质的服务、更有力的担当，严厉打击侵犯知识产权违法犯罪，全力维护企业创新权益，为徐州创新型产业研发、安心经营、放心发展营造法治化营商环境。”柳慧敏说。



惠州惠阳法院以“东方经验”化解跨国商事纠纷

□ 本报记者 邓君 □ 本报通讯员 陈育敏 周鸿基

一边是印度洋上的塞舌尔群岛，一边是太平洋东岸的中国广东，两地远隔重洋，相距万里。天南地北的阻隔，越洋沟通的不便，加上对中国法律环境不熟悉，让一起跨国贸易纠纷中的海外企业维权之路举步维艰。

2026年6月5日，广东省惠州市惠阳区人民法院对该起案件开展跟踪回访，获悉双方均已按调解协议履行完毕。

这场跨越7000公里的维权经历，还要从两年前的说起。2024年，一家海外公司向广东惠州某家具公司订购了一批餐桌与休闲椅，并依约预付了定金。不料，交货日期过后，家具公司却迟迟未发货，已支付的定金也无法退回。

地理空间的阻隔与异地法律文化的认知差异，使海外公司的维权行动面临重重困境。考虑到被告所在地及合同履行地均在中国，为提高财产保全与执行效率，海外公司最终决定向惠阳区法院提起诉讼，请求解除合同、双倍返还定金并赔偿经济损失共计百万余元人民币。

“法官，我们是外国公司，在中国打官司程序会不会不一样吗？财产保全能实时办理吗？”立案之初，海外公司负责人的焦虑溢于言表。

“无论当事人来自哪里，中国法院始终坚持平等保护。”承办法官杨燕珍的回答清晰而坚定。

在收到财产保全申请后，法院第一时间审查材料，严格依照《中华人民共和国民事诉讼法》有关规定及时作出民事裁定，冻结了被告家具公司的银行账户，倒逼此前消极应付的家具公司正视问题，主动与原告沟通。

“没想到法院效率这么高，让我们在异国他乡感受到了司法公正的力量。”海外公司代理人收到裁定书时感慨道。

开庭前，杨燕珍先尝试通过电话与双方沟通，但未能直接促成和解。随后，惠阳区法院通过线上开庭审理这起涉外家具贸易纠纷案。庭审时，双方各执一词，互不相让。

海外公司指出：“对方一再拖延交货，导致我们无法向上游客户履约，失去了后续合作机会，经济和商誉损失不断扩大。”该公司还当庭出示了采购单，其中明确约定：延误28天以上，卖方需承担全额赔款责任。

家具公司则出示生产记录，强调其已投入生产，并解释因资金链紧张，且了解到海外公司可能存在其他欠款纠纷，为避免风险才提出变更付款方式，此举实属无奈。

“如果简单地一判了之，可能无法真正化解矛盾，甚至扩大双方损失。”杨燕珍说。

她首先以法为基，向家具公司阐明其单方变更核心条款所构成的法律风险与违约责任；随后又向海外公司客观阐释索赔诉求需结合履约程度、实际损失等综合认定的法律规则，促使双方对潜在裁判结果形成更理性的预判。

紧接着，杨燕珍通过引导双方换位思考，建立起情感共鸣。

她对家具公司负责人恳切地说：“我知道你们资金压力大，但账户冻结、诉讼持续，只会让企业经营状况雪上加霜。如果能达成一个可立即履行、让企业恢复运转的方案，或许更符合你们的根本利益。”

另一边，她为海外公司代理人换位分析：“我们坚决维护契约精神，但也要看到，即便胜诉，后续跨国执行程序可能耗时费力，成本高昂。一个能够快速兑现、落袋为安的方案，是否更能最大程度挽回损失？”

“法官说得在理，我们愿意拿出诚意，商量一个合理方案。”家具公司负责人当庭表示。

“只要能公平合理解决，我们也可以适当让步，尽快了结。”海外公司也给予积极回应。

经过协商沟通，双方当庭达成调解协议：合同解除；家具公司一周内向海外公司支付45万元；海外公司收款后3日内申请解封。至此，这场远隔7000公里的跨国纠纷画

上了圆满句号。

杨燕珍说：“现在，越来越多中小型企业参与跨境贸易。建议企业在跨境贸易前对合作方的资信状况进行必要调查，并在合同中明确约定争议解决方式和法律适用条款，以降低跨国维权的成本与不确定性。履约过程中如对方存在资金、生产方面的困难，应及时与对方沟通并留存协商证据，发生纠纷后，可积极运用财产保全等法律手段维护权益，同时理性评估诉讼成本与执行风险，调解往往是跨国纠纷‘低成本、高效率’的解纷路径。”

惠阳区法院副院长于海帆介绍，近年来，惠阳区法院专门组建专业化涉外审判团队，积极构建涉外商事纠纷多元化解机制，不断提升涉外商事审判质效。一方面，畅通跨境立案、在线调解、云上开庭等“一站式”诉讼服务渠道，平等保护中外当事人合法权益；另一方面，坚持“调解优先、调判结合”原则，将“东方经验”贯穿诉前、庭前、庭审、庭后全过程，通过风险告知、类案指引、成本分析等方式，引导当事人理性选择解纷方式，有效发挥“以保促调”“以调促判”的作用，努力实现“案结事了人和”的目标，让中外市场主体切实感受到中国司法的公信力与温度。2025年以来，惠阳区法院审结涉外涉港澳台商事案件163件，其中调解撤诉48件。