

# 上海市第三中级人民法院 公告

(2024)沪03民初34号

本院于2024年11月14日立案受理原告上海市消费者权益保护委员会与被告上海易标信息科技有限公司消费者权益保护民事公益诉讼一案。诉讼过程中，当事人达成调解协议。依照《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第二百八十七条规定，现予以公告。公告期三十日。

联系人：鲍韵雯，民庭审判员

联系电话：021-58951988-24105

联系地址：上海市浦东新区张衡路988号

特此公告。

附：1. 民事起诉状

2. 调解协议

上海市第三中级人民法院  
二〇二四年十一月二十二日



# 民事起诉状

原告：上海市消费者权益保护委员会

住所地：上海市徐汇区肇嘉浜路 301 号 18 楼

负责人：方惠萍，职务：主任

被告：上海易标信息科技有限公司

住所地：上海市普陀区云岭东路 89 号 2、3、21、22 层

联系地址：上海市普陀区云岭东路 89 号 2、3、21、22 层

法定代表人：姜德荣

诉讼请求：

- 1、请求判令被告支付赔偿金 179,482.37 元；
- 2、本案诉讼费用由被告承担。

事实和理由：

原告上海市消费者权益保护委员会针对近期地图 APP 在家电维修服务信息和服务中存在的高价收费、虚假维修以及商户信息不实等家电维修服务市场乱象进行市场调研。

2024 年 8 月 14 日至 8 月 22 日期间，原告先行委托专家设置测试场景，即在空调正常运作的情况下，专家通过技术手段调试空调遥控器，导致遥控器无法操作空调。随后原告以“空调维修”为关键词，在被告运营的高德地图 APP 上搜索并选取了经过平台认证的第三方家电维修服务商，通知其上门维修。测试采用视频拍摄的方式，记录

了家电维修服务商维修人员的服务全过程。经调研发现，通过高德地图 APP 搜索到的家电维修服务商，存在虚假报价、虚假维修以及虚构故障等严重损害消费者权益的行为。此外，原告经过抽查高德地图 APP 中上海市范围内标注的家电维修商户并经过实地走访发现，抽查的 178 个家电维修信息中有 74 个涉嫌虚假，占比 41.6%。

原告认为，地图类 APP 具有为交易双方或多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等平台功能，根据《中华人民共和国电子商务法》第十七条的规定，被告作为电子商务平台经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息，保障消费者的知情权和选择权，不得以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。被告对高德地图 APP 中家电维修服务提供者入驻信息未尽审核义务，侵害不特定消费者的知情权、公平交易权等合法权益，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条第一款、第二十三条、《最高人民法院关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》第二条的规定，应当立即停止侵害消费者权益的行为，并按照《最高人民法院关于审理消费民事公益诉讼案件适用法律若干问题的解释》第十七条、第十八条等相关规定承担赔偿责任。本案赔偿金包括被告对不特定消费者合法权益的侵害和对市场秩序的破坏所造成的公益损失，以及后续原告开展相关消费宣传、消费者教育、维权等工作可能发生的费用，同时考虑被告的行为性质、销售金额以及影响范围等因素综合确定。

现原告为维护广大消费者的合法权益，特根据《中华人民共和国

民事诉讼法》第五十八条第一款、《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十七条的规定向贵院提起本案诉讼，望予支持。

此致

上海市第三中级人民法院

原告：上海市消费者权益保护委员会



年 月 日

## 消费民事公益诉讼调解协议

**公益组织:**上海市消费者权益保护委员会(以下简称“上海市消保委”)

**地址:**上海市徐汇区肇嘉浜路 301 号 18 楼

**当事人:**上海易标信息科技有限公司(以下简称“易标公司”)

**地址:**上海市普陀区云岭东路 89 号 2、3、21、22 层

**法定代表人:**姜德荣

原告上海市消费者权益保护委员会针对近期家电维修服务市场乱象进行市场调研,发现易标公司在运营高德地图 APP 上海地区家电维修标注展示业务过程中,未能采取有效核验手段,导致展示的部分家电维修点位存在不准确的信息,且部分家电维修点位在服务过程中存在侵犯消费者权益的行为。调查结束后,上海市消保委就易标公司损害社会公共利益行为向上海市第三中级人民法院提起了消费民事公益诉讼(以下简称“本案”)。诉讼过程中,易标公司积极承认错误,承诺将依法合规经营,并表示愿意配合弥补社会公共利益损失。鉴于上述情况,为维护消费者的公共利益,易标公司与上海市消保委就本案达成调解协议如下:

一、易标公司支付赔偿金 179,482.37 元。

二、以上易标公司需支付的费用,由易标公司在法院调解文书生效后十日内支付至上海市消保委发起成立的上海市消费者权益保护



基金会的如下账户，依法用于消费者合法权益保护事业：

户名：上海市消费者权益保护基金会

开户行：招商银行虹桥天地支行

银行账号：121945396810121

三、本案诉讼费用由易标公司承担。

四、本协议不免除易标公司向其他消费者依法应当承担的赔偿责任。

五、本协议经各方盖章后生效，一式三份，双方各执壹份，壹份提交上海市第三中级人民法院。

(下接签署页)



(本页为上海市消费者权益保护委员会与上海易标信息科技有限公司《消费民事公益诉讼调解协议》之签署页)

公益组织：上海市消费者权益保护委员会

(盖章)



日期： 年 月 日

当事人：上海易标信息科技有限公司

(盖章)



负责人签字：

2024-10-28

日期： 年 月 日

