

世相

归还共享充电宝后遭扣费99元
用户连续申诉6天后终返还

温馨提醒:归还充电宝时最好留个心眼,看看归还成功没



▲ 搜电共享充电宝在市区随处可见。



免押租借充电宝

-99.00

退款记录 已退款 ¥90.00 >
2024年5月12日 10:50:31

5月12日,荣女士在维权后收到了90元的退款。

归还充电宝三天后被扣99元

5月2日晚,市民荣女士外出时租借了一个搜电充电宝,三个小时后用完便归还了。在将充电宝插回归还柜之后,平台并没有立刻在微信上进行扣款。“我以为是网络延迟没有扣费,就直接走了。以前也有这种情况,几分钟后就会扣钱。我便没有再留意过这个事情。”

5月6日一早,搜电突然在微信上扣除荣女士99元,理由是未还充电宝。荣女士第一时间在搜电小程序上进行申诉。“在申诉的过程中,搜电客服不断强调让我提供归还的照片,试问下谁在还充电宝的时候会特地拍照?随后的沟通中,客服当时给的回复是72小时内解决,但一直没有人联系我。”

5月11日,荣女士直接采取“轰炸式”的维权方法,不断在客服界面进行打字、投诉。

5月12日中午,在扣除完9元的租借使用费后,荣女士最终收到了搜电向其退回的90元。“其实这件事情我想说的是,不是有关99元的事情,而是如何正确维护自身的权益,拒绝当冤大头。为什么搜电平台在没检测到归还充电宝后一定要把责任归结于消费者身上,没有核实具体情况呢?”荣女士反问道。

遭遇强硬扣费的情况并非个例

新快报记者浏览社交媒体发现,搜电未核实归还情况强硬扣费的案例屡见不鲜。

今年4月7日,家住白云区的黄女士在外出时租借使用了一小时的搜电共享充电宝后马上将其还到就近的归还点。在4月10日,微信服务提示黄女士该充电宝使用了2天22小时,达到了封顶扣费的时间,随后扣除黄女士99元。随后黄女士找客服解决,“客服当时在对话框的回应说登记24小时内会联系我,结果第二天过了时间,还是没有联系我。”气不过的黄女士随即打开12315小程序,进行投诉。“感觉客服有点欺软怕硬,我将投诉至12315的截图

发给他们之后,客服就立马说查询到我的归还信息了,会在5天内退款。”最终,黄女士收到了96元的退款。

今年3月7日,深圳的小李逛街时借了一个搜电充电宝。回家之后在附近的一个便利店归还时不小心插到了其他充电品牌的充电桩。小李立刻在小程序上进行反馈。但订单仍在计费。“3月7日和11日两天我一直在和搜电客服进行沟通,客服一开始说要帮我暂停计费72小时并且让线下工作人员核实。后来在没告知我核实结果的情况下就扣费了99元,再联络客服时却说没有查到合作商家的情况。”随后小李向客服

再次提出要核实情况,客服回应需要再等72小时。小李强硬地告诉客服,如果不退款会在12315上进行投诉。过了一段时间,客服回复查到了小李的归还信息。“原来客服一直在拖延解决问题,真的服了,态度不强硬点根本解决不了。”小李哭笑不得地对新快报记者说。3月11日晚,小李便收到了搜电的95元退款,扣除了4元的使用费用。

6月7日下午,记者致电搜电客服电话,询问相关问题。接线工作人员表示,相关问题将反馈给搜电公司的公关部门,后续会向记者进行致电。截至记者发稿前,仍未收到搜电方面的回复。

律师说法 | 未经核实就扣费属违法行为

广东诺臣律师事务所蔡佳峻律师在接受新快报记者时表示,“根据目前搜电平台在2024年4月15日更新的《用户注册和服务协议》中显示,用户在正确归还搜电充电宝后,租金即停止计算,该约定符合常理。但如果用户按照约定正确归还充电宝后,搜电平台未经核实直接扣除用户微信的钱,是利用了平台的优势地位和前期用户为方便使用而签署的各项授权协议从而侵犯了用户的财产权,属于违法行为。”

蔡律师同时建议,消费者针对此类情况的维权,首先应该保留好所有相关证据,包括但不限于交易记录、对话记录、扣费通知等。其次,可以通过平台的客服系统提出投诉,要求解决问题并根据实际损失要求赔偿。若平台未能在合理时间内解决问题,消费者可以向当地消费者协会投诉,或通过12315等消费者权益保护热线寻求帮助。在必要时,消费者还可以依法向人民法院提起诉讼,要求赔偿损失。

生死时速

广州番禺警方
84秒救起落水女子

新快报讯 记者林钢威 通讯员番公宣 张梦彦报道 6月9日,广州番禺警方水陆高效联动,救起一名落水女子,挽救了一条鲜活的生命。

6月9日下午4时28分,番禺警方接到市民黄先生来电求助:“我的妻子给我发了一条短信和一张在大刀沙河的照片,我怀疑她要轻生……”接报后,番禺警方立即派出辖区巡组警力前往寻找。

然而,仅通过黄先生提供的照片,警方能掌握到的信息十分有限。大刀沙岛四周皆环水,如果无法确定具体位置,搜索起来犹如大海捞针,而女事主则随时都可能有生命危险。巡组民警在脑海里飞速搜寻可能的地点,众人在与时间竞赛。

“我知道在哪,跟我来。”郭警官日常在大刀沙周边巡逻,比较熟悉该区域,他从照片中的细节发现了端倪,随即带领队员飞速前往。

果然,当郭警官赶到现场时,看到一名女子正手持一根木棍在河边的碎石滩上游荡。“停下来!停下来!别想不开!”郭警官一边吆喝着,一边大步往女子所在位置跑过去。

“你别过来!再过来我就跳了!”女子见状,立即试图喝止郭警官。郭警官与女子保持着一定距离,一边通过耐心沟通稳住女子情绪,另一边则等待水警的支援。



■警方救起落水女子。通讯员供图

下午5时许,水警驾驶着执法艇和单机快艇到达现场。郭警官负责吸引女子的注意力,而水警则慢速驾驶着船向女子身后靠近,随时准备救援。17时12分,女子突然发力,身体往后一倒,掉进了水中。此时正值退潮,水面水流湍急,女子落水后迅速被冲离岸边。情况危急,在场的救援队员立即跳进河中对女子展开施救。由于准备充分,队员们很快成功在水中合力稳稳抓住女子,同时将其头部托起游回岸上。

从女子落水到被成功救起,仅用时1分24秒,岸边的群众纷纷点赞警方的专业救助。

小案快破挽回损失
黄埔警方连破电动自行车被盗案

电动自行车经济实惠、环保轻便,深受老百姓青睐,但同时也容易招来不法分子的觊觎。近日,广州黄埔警方快速破获多起电动车被盗案,为群众挽回损失,目前,犯罪嫌疑人已被拘留。

■新快报记者 林钢威 通讯员 周婷

出狱未满半个月 重操旧业又被抓

5月20日17时20分许,黄埔区公安分局黄埔派出所接到群众梁女士报警,称其将一辆蓝黑色电动自行车停放在黄埔区怡园东街停车棚内,到20时许去取车时,却发现电动自行车不见了,怀疑被盗。

接报后,黄埔派出所迅速派警力展开调查,经过合成作战队的缜密侦查,迅速锁定犯罪嫌疑人。5月21日11时30分许,民警在荔湾区某酒店将犯罪嫌疑人麦某(男,32岁)抓获。

经查,麦某是个劣迹满满的前科人员,分别在2017年9月、2020年10月、2023年9月因盗窃罪被判入狱。麦某此次盗窃电动自行车,距离其出狱未满半个月。得手后,其把被盗电动自行车的车牌丢弃,随即将车辆低价卖出,所获赃款均被其挥霍一空。

犯罪嫌疑人麦某对自己盗窃电动自行车的行为供认不讳,目前已被黄埔警方依法刑事拘留。案件仍在进一步侦办中。

车辆被盗没报案 民警快速还失车

5月21日上午,黄埔区公安分局永和派出所接到事主赵先生报警,称其停放在永和街新丰路口旁人行道上的电动自行车被盗。接报后,民警立即赶到现场进行研判,通过走访与摸排,于5月22日上午在永和街贤堂路将犯罪嫌疑人曾某(男,28岁)抓获,现场查获2辆涉案电动自行车,其中一辆正是事主赵先生的。

经审讯,曾某交代,另一辆电动自行车是其于5月21日晚在永和街斗塘路某工厂附近盗来的。由于该电动自行车的车主没报案,民警急群众所急,想群众所想,通过走访,最终找到该车的车主陈先生。接到通知的陈先生赶到永和派出所领回被盗车辆时,激动地握住民警的手说:“本来我发现电动自行车被盗后就没有想过能够找回,所以没有报案。没想到黄埔警方在我没报案的情况下这么快找到,真是神速!”

目前,曾某已被黄埔警方依法行政拘留。