

“退款成功”≠钱到手,小心“押金刺客”

部分景区寄存柜、共享伞具、充电设备押金退款藏套路,旅行归来查查看押金到账没

也许你刚刚结束长假旅行,快来检查一下,你之前交的押金到账了没。

据中央广播电视总台报道,部分景区寄存柜、共享伞具、充电设备等便民租赁服务出现押金退还乱象。有消费者归还设备时显示“退款成功”,押金却未退回原支付渠道,而是转入平台小程序余额,需自行提现,有的甚至未见入账。投诉平台上,未收到租用充电宝押金等相关投诉已有近千条。

案例1:“退款成功”钱未到

陕西的孟女士此前在山东一处景区租用共享充电宝,支付了99元押金。归还充电宝时,系统提示押金已退回。后来核查账户时,她发现并没有收到这笔退款。孟女士说:“我看到这个信息想着已到账就没管……结果发现钱没有到账。我当时就立即在支付订单下面点了对此订单有疑问。”

之后,孟女士接到充电宝客服打来的电话。客服称,正常情况下是原路返回,但也有退款失败的情况。客服解释:“像这个情况可能是账户的问题,没退上去,不是您的问题,是我们这块没对接上。”随后,客服通过微信转账退还了孟女士的充电宝押金。

孟女士说:“我是担心如果真的有侥幸心理,大家都不去看的话,可能这笔钱就退不回来。但是问题就出现在你的钱没有退回来,为什么会给我一个‘退还成功’的信息提醒?我觉得这是非常不合理的。”

案例2:押金16个月后才拿回

四川的鹿女士向中国之声反映,因为当初没有留意退款去向,时隔近16个月,她才从小程序余额中取回自己的押金。鹿女士说:“我点击退款以后,还不是退到我的微信里面,是退到什么钱包里面,然后钱包还要提供银行卡才退,整得特别麻烦。”

报道称,鹿女士去年曾使用过租赁服务,小程序提示退款成功后,她并未特别留意退款去向。直到在网上看到相关投诉帖后,她才发现押金被存入小程序余额,时间长达16个月,提现还需额外提供银行卡等信息,手续繁琐。

记者调查发现,除共享充电宝外,租用雨伞、扫码寄存柜也存在同类问题。山西一位消费者讲述了自己的遭遇。他说,柜子本身是免费使用的,但是有30块钱押金,当用完以后,那30块钱会退回来。那天点击“结束使用”按钮以后,手机上立马收到公众号弹出的信息,显示退款成功。他说:“就到这一步的时候,感觉30块钱已经给你退回来了。”

但事实上这笔押金并未原路返还,只是转入了公众号的平台余额,必须手动操作提现才能到账。山西消费者说:“确实是显示退了,但是零钱明细里头没有,是需要你主动去公众号里面点提现才能退出来。我看了一下零钱明细,确实是只有30块钱支出,但是没有30块钱返还。”

记者发现,此类投诉内容高度一致,包括“押金不退”“商家失联”“多次提现申请失败”“显示退款但押金并未到账”。单笔押金金额不大,很容易被忽视,资金长期滞留在平台,这类隐形退款障碍,正在损害消费者权益。(央视)



AI制图。

盘点

小字、隐藏条款、虚假提示……商家使出了哪些套路

黄尹旭认为,商家单方变更退款路径涉嫌违规,页面标注“退款成功”资金却未原路返还,还涉嫌虚假宣传。黄尹旭说:“一般押金在法律上属于担保的资金,所有权最终还是归于消费者的,商家仅是临时占有,服务履行完毕之后,商家有及时退还的义务,无权单方变更退款路径,增加额外的操作门槛。按照正常人的理解,退款成功应退到原路,标注退款成功却未回到原支付账户,构成虚假宣传。”

《消费者权益保护法实施条例》及《中华人民共和国电子商务法》规定,符合退还条件的押金,经营者应当及时退还,没有权利单方变更退款路径,增加额外的操作门槛。报道还指出,部分商家正是利用单笔押金金额小、易淡忘的特点,以小字、隐藏服务条款、虚假的“退款成功”提示等方式,擅自更改押金退款路径,长期积淀用户押金占便宜。一笔几十元的押金,单看微不足道,但乘以千万级用户,就是一笔可观的资金。除此之外,通过将用户押金留在平台内,还可以诱导消费者再次消费,并将本应由经营者承担的操作成本完全转嫁给消费者。

(央视)

提醒

遇纠纷如何维权

如遇商家拒绝退款,或者失联、小程序下线等情况,法律专家建议,消费者可优先向交易平台投诉,要求平台披露商家信息并介入处理。若平台拒不回应,可直接拨打12315热线或通过“全国消协智慧315平台”提交投诉,由消费者协会介入调解。

国庆出行归来,如果使用过寄存柜、充电宝等租赁服务,不妨打开手机收拾一下这笔“账”,核查支付账户和平台余额,别让押金“沉睡”。(央视)

1 查

在微信、支付宝最近小程序列表里,找到寄存柜、充电宝、共享雨伞的押金入口。



2 核

用放大镜仔细核对支付平台的账单和零钱明细。



3 存

保存扣款截图、沟通记录等证据,分类归档以备查询。



分析

这些便民设施为何成为管理盲区

北京第二外国语学院中国文化和旅游大数据研究院执行院长钟栾娜指出,景区、商圈多为流动性强的一次性交易,缺乏熟人社会约束,容易出现某些押金套路。钟栾娜说:“在流动性非常强的地方,商家心里其实很清楚的,没有回头客,所以就没有口碑的约束。第二是金额小、时间紧,一般看到‘退款成功’就觉得这个事结束了。第三是游客在用寄存柜,会自然地认为这是景区或者景点提供的服务。其实很多柜子都是第三方免费在投放,按照订单再给场地去分成的,这个时候公共场所的信任就被借去做了资金池。”

钟栾娜进一步解释,作为旅游公共服务的便民设施,因为边缘化、合作制等特点,退还寄存柜、共享充电宝押金等反而成了服务质量管理的盲区。很多商家频繁更换注销小程序,一旦停用原来的程序,押金就取不出来了。有的场地基

本上只管分成,又不担责任,所以就没有动力去管。从长效机制来说,最重要的是在引进的时候要写清楚原路退、自动退、限时退,当成一个默认的规则。文旅服务的提升不只是要去建更大的景区,做更炫的演艺,更是要把最后100米的细节做得干干净净、舒舒服服。

北京数字经济与数字治理法治研究会副秘书长黄尹旭表示,在押金退款违规问题上,设备运营商家是首要责任主体,平台和场地提供方同样不能推卸管理责任。黄尹旭说:“民事赔偿、退款、行政违法责任都应由设备运营商家承担。场所运营方对平台或者场所内的这些商家,都有监督和管理责任,特别是有的小程序平台明知或者应当知道入驻的商家设置了押金的套路,侵害着消费者权益,接到了投诉举报之后,却不采取下架限制措施,需要和商家一起承担相应的责任。”(央视)