

962555



新民帮依忙

OK卡每月悄悄扣钱 延期收费打闷包

2月12日,本报5版刊出《星巴克“打闷包”,星礼卡“延期管理费”悄悄扣》的报道,讲述星巴克“星礼卡”在消费者不知情的情况下,按月收取延期管理费,引发热议。近期,又有多位消费者向“新民帮依忙”反映,OK卡也存在同样问题:每月自动收取“过期账户管理费”。

过期后会阶梯扣款

记者了解到,OK卡为预付卡,先充值后消费,由百联集团旗下安付宝商务有限公司发行,可在安付宝公司指定的特约商户及域名为www.okcard.com的网站和“OK支付”App上,进行兑付商品或服务。

许多消费者表示自己根本不知卡过期后会收费,也不清楚收费标准,扣费后向客服咨询才被告知规定。在联华OK卡的实体卡背面,仅提示“本卡自开通之日起,四年有效,请在有效期内使用”。记者通过“OK支付”绑定联华OK卡时,方可查询到该卡有效期,但对于过期会扣费依然没有任何提醒。

在“OK支付”App中,《安付宝多用途预付卡章程》隐藏在“新闻中心”板块,打开后,记者才找到相关收费标准。其规定:“不记名OK卡有效期满后,安付宝公司将按月(自然月)收取逾期账户管理费,收费标准为:逾期一年以内(含一年),收取2元/卡/月;逾期一年以上三年以下(含三年),收取4元/卡/月;逾期三年以上,收取6元/卡/月。”同时还规定,逾期卡在收取相应逾期账

户管理费后,单位或个人可凭有效身份证件向安付宝公司申请续期。续期手续费为卡内余额的2%,最高不超过5元,每次续期展展有效期是90天。

实体卡未注明提醒

记者致电OK卡客服热线。客服解释,这笔费用是根据央行规定,在预付卡章程中明确规定购卡之日起4年内有效,超期会产生延期费,相关章程在官网等渠道都有公布。当记者提出在实体卡上以及绑卡过程中对延期费的提醒不够清晰时,客服称没有办法在卡背面写那么多。但对方强调,如有消费者提出相关诉求,会根据情况对延期费进行适当减免。

关于预付卡过期后发卡企业以激活费、管理费、保管费等名义“暗地里”收取过期手续费的行为,一直饱受消费者诟病,常被质疑为“打闷包”。早在2018年4月,上海市消保委就此问题约谈本市20多家多用途预付卡发卡企业。经过约谈后,绝大多数企业也承诺不再收取延期手续费,或优化相关规则。

延期费究竟该不该收?目前尚存争



议,但有一点可以明确:即使收取延期管理费,商家也应以明确的方式提醒消费者,以保证消费者的知情权不受到侵犯。对此,本报将继续关注。 本报记者 李晓明

卡里的钱莫名少了

市民李先生告诉记者,手里有张面值1000元的OK卡一直没用过,前段时间刚开密码准备绑卡时,提示该卡已过期,然后一查余额惊呆了:卡里只剩940元。根本没用过的一张新卡,为何余额少了60元?李先生一查交易明细才知原因(见右图)。在李先生出示的交易明细中,记者看到,这张卡显示已于2020年12月31日过期,然后每个月都会被扣一笔“过期账户管理费”,最近一笔扣款发生在今年2月17日,被扣费用为4元,总共被扣掉的“过期账户管理费”为60元。

无独有偶,为使用方便,市民罗先生在“OK支付”App绑定好几张OK卡,最近偶然打开交易明细发现,有两张卡都被扣了过期账户管理费,都是被连续扣了4个月,一张每月扣2元,另一张每月扣4元。张女士也是感觉到卡里余额不对,查询明细后才发觉OK卡已被连续扣费近2年。让消费者们无法接受的是,扣款每月自动扣取,既无告知,也无任何提醒。



天花板开裂亦无修补



长期渗漏致墙壁开裂、错位

大洞敞开 渗漏没停过

记者又一次走进陈先生家中。在其妻子的引领下,步入主卧内的卫生间,淋浴房的墙壁上,去年为查明反水原因而挖出的大洞仍赫然在目;与之对应的是,浴缸上同样出现了一个大洞,陈先生妻子说,这是为了进一步探明水管问题而“加挖”的,但至今也没找到原因。现如今,陈先生一家不仅天天要直面两个大洞,还饱受渗漏水之苦。低头看去,地上放着四块毛巾和一块金属垫板。“只要用冲淋房,就会有水渗出来。”记者顺着陈先生妻子手指的方向看去,地面瓷砖的缝隙内满是乳白色的污垢。陈先生妻子讲,这是渗漏水“日积月累”造成的结果。“经常渗漏水的房间地板湿气很重,我女儿之前由于粪水倒灌被吓出抑郁症,现在又因

小跑现场

去年本报曝光汤臣一品业主家中屡遭渗水反水之苦,今年记者回访后发现

开洞也没解决 一年后仍在漏

去年3月14日,本报“3·15特别报道”刊出《恶臭粪水倒灌房间 下水道为何冒污水?》一文,反映市民陈先生2010年花费9500多万元买下了浦东新区花园石桥路28弄汤臣一品8号楼18楼的房子,但在入住后的10多年里却一直“没有过上安生日子”,在一次次遭遇“大水漫灌”和“粪水倒灌”后,女儿还被“惊”出了抑郁症。一年过去了,陈先生一家再次发求助:“去年什么样子,今年还是什么样子……阿拉要熬到哪天才能熬出头啊!”

为经常踩在湿漉漉的地上,还得了甲沟炎……”

原因不明 修复亦无期

“我们花费将近亿元买下这间房,就是想能过上高品质的舒心日子。没想到,这么多年住得实在是大遭罪了!”面对一箩筐的质量问题,陈先生妻子直言,当初的“美好向往”只剩下“一地鸡毛”。

环顾客厅,记者发现,因为被渗漏水浸泡太久而导致变形的墙壁,至今没有做过任何修复。墙壁上斑驳的水渍和污渍清晰可见,墙板上还出现数厘米宽的空隙,有的部位可以轻松伸进一只手。

面对如此境况,开发商和物业又是怎样的态度呢?陈先生妻子告诉记者:“物业承诺会修复管道和墙面,而我们希望一定要先查明原因,如果只是‘治标不治本’,粪水还会倒灌,漏水还会漫灌……我们一家实在经不起这样的折腾了!”然而,让陈先生一家感到无助无奈的是,一年多时间过去了,漏水反水的症结还是没有查个明白。

漏成瀑布 邻居空关房

去年,在本报介入调查后,陈先生结识了17楼的邻居。没想到,闲谈间竟聊出两户人家同样的“痛点”。

“我们家里也有漏水问题,毫不夸张地说,就像瀑布一样大!”记者采访当天,由于17楼的业主不在上海,因此无法进门查看情况。不过,从17楼业主拍摄的照片和视频上可以看到,数个水桶接着从天花板不断漏下的水,不一会儿已是“盆满钵满”,而地板上到处都铺着毛巾和抹布。

据该业主透露,从2021年到2022年,房子开始“止也止不住”地漏水,家中的茶叶、字画等完全浸湿,损失甚巨。为此,17楼业主只能专门请来家政工,只做一件事:漏水的时候及时“接漏”。万般无奈之下,这位17楼业主很多时候只能将豪宅空关,选择“离家避难”。

“这至少能证明,我们家的情况绝不是个案。汤臣一品的房屋质量和管道质量,确实存在一定的问题!”陈先生和妻子如是说。



淋浴房内墙壁上的大洞至今没有修补

本报记者 张龙 摄

再约时间 商谈后续事

记者跟随陈先生妻子来到汤臣一品小区物业处。一名工作人员表示会将记录情况向公司反馈。但另一名工作人员在了解记者身份后,要求与汤臣集团预约采访时间,拒绝回应问题。记者致电汤臣集团总部。公关部一名负责人回复,开发商和物业一直都愿意与业主沟通解决此事,但是业主始终无法满意。对此陈先生和妻子很气愤:“我们只是要求查明原因,从根本上解决问题。但事实证明,汤臣集团和物业一样都没做到,这让我们又如何能满意?”随后,记者提出,能否约定时间进一步协商。对方则反馈:“我们可以放在3月15日后再约时间,邀请业主和媒体一道坐下来商谈。”

汤臣一品的房到底何时能够修复?陈先生一家到底还要苦多久?本报将继续跟踪。

本报记者 徐驰



主卧套间淋浴房地板上一直放着毛巾和垫子



本版编辑/曹柳曼 视觉设计/黄娟