

误操作后账户被注销 余额找不到了

帮忙

小忙
微调查

市民吕先生向“帮依忙”反映遇到的一件尴尬事：他的一个“误操作”，注销了已使用十多年的知名电商平台账户，账户内余额瞬间“没有了”，而客服人员称账户无法恢复，钱也无法追回。这让他无法接受。经本报介入调查后，截至记者发稿时，吕先生的账户终于恢复，余额“一分没少”。

操作失误 账户注销

吕先生告诉记者，去年12月24日，他在手机上偶然看到一个App，好奇之下下载了，并按照提示，使用与该App相关联的、自己常用的一个知名电商平台账号登录，但发现该App是个针对企业的采购平台。“我觉得没有什么用，便很快注销了账户。”

吕先生以为注销的只是该App账户，后来登录使用自己常用的那个知名电商平台才发现，自己把后者的账户注销掉了。

吕先生傻眼了，更觉冤枉。“注销账户过程中，我并没有看到相关警示啊。”更让他“放不下”的是，他的平台账户里还有2000多元余额，“是断断续续购买、充入的超市卡”。

为了证明自己账户内还有余额，吕先生找出了偶然留下的部分截图。有的是自己购买超市电子券的凭证；也有部分购物记录。他能找到的最近5笔截屏记录从2021年2月跨度到9月，5笔交易金额都为0。“我有充值消费的习惯，钱都是在账户内直接扣

【中文站】您正在账户注销，验证码112800，切勿将验证码泄露于他人，本条验证码有效期15分钟。

系统已防止第三方应用恶意读取和使用验证码。切勿泄露他人。

复制验证码

下午4:21

手机截屏

的，所以交易金额一直是0。”

客服推诿 无法找回

此后，吕先生与该知名电商平台的客服不断联系交涉。“联系了很长时间，打了无数个电话，就是解决不了。每次客服都推来推去，说无法找到账户，也无法帮我追回那笔余额。我提供了所能提供的交易信息，但客服一直推诿。”

多张截屏页面显示，吕先生在与客服持续多日的交涉中，客服人员换了一个又一个，总结词均是“无能为力”。

“查询不到这个账号。”“说明之前账号确实已经被注销了，亲。”“账号一旦注销，就无法恢复和找回了哦。”“账户注销了，里面的信息都无法找回了呢。”“没有办法了呢，亲。”“无法找回，非常抱歉。”

缺少警示 平台有责

该知名电商平台客服人员称，如果使用“授权账户登录”方式登录经济体账户，意味

请问您有什么问题需要帮忙的呢？

安装后卸载，不懂把账号注销了

现在原账号恢复不了了

16:49

超市里有2000多钱

如您被您注销后就无法恢复的哦

钱怎么找回来？

账号一旦注销，系统就没有这个账号了也就无法恢复和找回了哦

你们说的里面有存钱的是不会注销的

您可以咨询一下小蜜把账号尝试恢复一

回咨询订单问题

卖家不退款

查物流

不退运费

请输入想咨询的问题

着登录账户仅为一个，在任意经济体操作账户注销，也会导致账户注销。

但吕先生表示，他在进行注销操作时，没有看到足够的“警示”。他向记者展示了注销过程时接收到的短信，短信内容是：“【***中文站(此为他先前安装即卸载的那款App名称)】您正在账户注销，验证码112800，切勿将验证码泄露于他人，本条验证码有效期15分钟。”这样的短信内容不足以让他生出足够、有效的警惕。

事后吕先生还原注销过程时，看到《注销协议》中提到，注销需满足一些条件，其中有账户中不存在“冻结中的拍卖竞拍保证金、***账户余额等”。“账户中有余额，就是不满足注销条件，那我的账户又怎么会在毫无提示的情况下，被莫名其妙地注销掉呢？”

注销流程 有待完善

吕先生更对余额“无法追回”的说法耿耿于怀，他质疑：网站对于网络充值是如何保证安全的？一句“账户注销查不到”就解决问题了？当出现疑问时，让客户来提供证明合理吗？“数据都在网站的后台。我已经提供了账号信息，通过这些信息，其实能够查到后台的数据，但没有人理我。”另外，账户内有钱款的情况下，为什么还能注销？这是软件bug吗？“如果我充值了100万，你也这样一笔勾销？”

他认为，所谓注销，不应是数据清空，而是“锁定”！过往所有的交易信息和数据，都在购物平台的服务器里存着，他们只是不愿意帮消费者去查罢了！

跨App注销账户“误操作”，谁之责？为什么内有余额的账户能注销？他希望，电商平台应完善软件的账户注销操作流程。

账户恢复 余额追回

记者与该知名电商购物平台取得了联系，工作人员表示“尽快核查”。

随后，吕先生告诉记者，账户已经追回；账户内的余额，经核实明细，共为2835.43元，也都追回了。

吕先生希望通过自己的遭遇提醒其他消费者，现在各种App林林总总，很多App可以无需“新注册”，通常可选择使用QQ、微信、微博、淘宝等多种账号登录，进行注销账户这类操作时，须提防“误操作”。吕先生现在有点明白了，他使用的账号是“一把钥匙”，打开了两扇门(App)，不管在哪扇门内注销，注销的都是同一把钥匙。而电商平台也应该为“误操作”设置防护栏，更不要用一大堆的“找不回”把责任和损失转嫁给消费者。

本报记者 陈浩

共享单车影响通行

市民呼吁及时「排堵」

市民蔡先生向“帮依忙”反映，地铁6号线外高桥保税区站一号进出口外的天桥下，停放了不少共享单车。原本就不宽敞的人行道被共享单车占据后，拥堵不堪，严重影响了过往市民的正常通行。

记者看到，各式各样的共享单车横向停放在了6号线外高桥保税区站外的天桥下，不仅占据了人行道，甚至还侵占了一旁公交站的候车区域。蔡先生说，每天，都有不少人骑着共享单车，来到这里之后，将车随手停在人行道上。“人行道和公交站的候车区域，简直成了露天停车场，市民只能在狭小的空间里侧身穿梭。”蔡先生还说，很多时候，不少市民只能站在非机动车道内等候公交车，来来往往的电瓶车很容易产生碰撞甚至带倒人，实在是太不安全了。

对此，不少市民呼吁，相关部门应当加强共享单车的治理，及时排堵，保障每个人的出行安全。

本报记者 徐驰

家住浦东新区尚博路799弄43号2楼的吴阿婆向“帮依忙”求助，由于公用管道堵塞，导致她家中厨房、卧室等污水泛滥，家中环境脏乱不堪，已无法正常生活。

吴阿婆告诉记者，今年80多岁的她是一位独居老人。近日，外出游玩时，突然接到邻居打来的电话，“吴阿婆，您家的厨房不断冒水啊，都漏到楼道里了！”心急如焚的吴阿婆急忙打车赶回家中。进门后，阿婆彻底傻眼了：一楼商铺的公用管道堵塞，导致污水“反冒”到她的家里。很快，厨房的公共管道下水管也堵塞了，厨房、卧室、客厅里流得

公用管道堵塞污水四溢 八旬阿婆家中一塌糊涂

满地都是污水。污水一度积到约4厘米深，都无法正常走路了。“家里水漫金山，我只能撩起裤管，慢慢走；当晚煤气也中断了，根本不能煮饭……”

当天，吴阿婆联系了物业公司。但过了很久，6名工作人员才赶来排水。“他们一共从我家的厨房、卧室拎出去大概30多桶污水，连床都全部湿透了，根本没办法睡觉。”同时，居委会志愿者也到场，为吴阿婆送来了生活用品。

记者看到，吴阿婆家的厨房、客厅里都是浑浊不堪的污水；厨房台面上，也都残留着脏水的痕迹。厨房内的木板已经部分起泡，由于长时间遭水浸泡，厨房门膨胀后，已不能正常开关，根本无法煮饭烧水。吴阿婆忧心忡忡，“地板已经完全拱起，高低不平，万一被绊倒了可怎么办？”

记者联系了小区所属的金桔居委会。一名负责人告诉记者，当天接报后，他们随即派人前往现场查看，发现1楼的公用管道污水“反冒”到2楼，污水管堵塞后污水也跟着冒了出来。第二天，居委会干部又来到老人家中，帮着洗晒被褥、清洁屋



吴阿婆家遭污水侵袭过后 本报记者 徐驰 摄

子。居委会已要求物业和吴阿婆沟通，协调后续的解决方案。

记者随即联系了管理小区的和泓物业公司，想要了解具体情况，但前台告知相关负责人不在。记者留下了联系电话，但截至发稿前，仍然没有接到物业方面任何形式的答复。

本报记者 徐驰
通讯员 周斌本版编辑/刁炳芳
视觉设计/竹建英

江苏银行上海分行
三年期个人大额存单
3.55% (20万起)
详细请咨询江苏银行上海分行各营业网点
021-22258262 021-22258273