

帮忙

消费维权

行4公里竟收近40公里的钱

网约车平台称涉事司机“偏航”已处罚。事发50多天了,乘客仍未收到多余扣费

乘客被扣10倍车费

张女士告诉记者,9月4日19时许,她在专车微信小程序上叫了一辆网约车。手机页面显示,从虹口区广中路581弄环城公寓门口出发,到虹口区巴林小区,预估价14元。“在这个小程序上,打车是使用预授权支付的,所以下车时,车费是免密自动扣除的,我没有关注。”

大约1个小时后,张女士看到微信发来的扣款信息,发现竟被扣10倍车费(银行卡随机立减优惠0.43元,实扣147.31元),大吃一惊。她联系专车平台,工作人员强调是司机个人的操作失误,但未给出其他合理解释。张女士遂向“12328”微信小程序(交通运输服务监督热线)提交投诉。

据“12328”微信小程序显示,专车平台给出这样的处理意见:司机问题已反馈至司管部门,后续会召回司机,重新进行服务培训和考核。“七大队”处理意见:接到投诉后,立即展开调查。大队已启动立案程序,一旦车辆或者平台有违法行为,符合立案条件的将给予处罚。

订单时长里程存疑

记者查询到,从张女士的上车点到下车点,按路线不同,一般车程4.3公里至4.8公里。张女士表示,这段路她经常打车。她出示的多笔滴滴打车订单显示,一般都在14元左右,最近两笔订单(同为从环城公寓到巴林小区)分别为15.24元和11.51元。

张女士纳闷,她第一次使用该专车小程序叫车,怎会产生147元车费?

她梳理回忆,那次打车,过程并无特殊之处,走的是平时的路,时间也正常,大约15分钟,她也没有打盹。但订单显示的,与实际情况大相径庭。

记者看到,该订单显示的里程数有39.57公里。其中起步里程3.5公里,17:00—20:00时间段内的里程有25.56公里,20:00—22:00的里程有10.51公里。

订单显示的时长也让人起疑。张女士表示,4公里多一点的路,平时也就15分钟左右。但订单显示起步里程花了10分钟,17:00—20:00花了43分钟,20:00—22:00花了19分钟。总时长竟达到72分钟。“我在晚上7时许就下车,结束行程了。这可真是让人难以理解。难道别人的账算到了我的头上?”

平台称司机已受罚

日前,记者联系了专车平台,客服人员根据张女士的手机号码查询到了这笔订单,初步核实后表示,司机存在严重的偏航现象,里程偏差98%,时长偏差136%,导致费用严重增加。目前公司已对司机作出处理。

为何专车系统记录会出现如此夸张的“偏航”现象?事实上司机真的偏航了吗?

在记者追问下,客服专员解释,此事系司机到达终点后,未及时结束计费造成。其称,当日司机反馈,手机突然没有信号,随后又自动关机。待手机正常时,时间已经过了1个小时。这导致乘客在19时19分下车后,

市民张女士近日向“新民帮依忙”反映,她在9月份叫了一辆网约车,预估价14元,实际扣费却10倍不止,高达147元。这离奇的一幕是怎么发生的?专车平台向记者给出了一个“操作失误”的解释:司机手机故障,致使订单在延迟1个小时后才结束计费。

订单计费在20时19分才停止。车辆在这1个小时内“多跑”的行驶里程和时间,统统算到了张女士的打车订单内。

客服专员表示,司机在接受调查时称,其在手机恢复信号后才结束了计费(20时19分),又在7分钟后(20时26分)向平台主动报备了情况。

对于“司机手机出现问题,未及时结束计费”的说法,张女士有点意外。她坦言是在事发一个多月后,才从记者的转述中第一次得知该情况。她认为,司机的说法有诸多可疑之处:车到终点时司机无法停止计费,为何不向她说明?司机手机“没有信号”“自动关机”竟要耗费1个小时?

客服专员表示,司机服务不规范,平台已作出相应处罚:召回司机整改,提高服务意识;同时,已将司机列入重点监管名单。此外,平台将向乘客退还错误扣费,后续处置将联系张女士进一步协商。

不过,截至记者发稿时,张女士还未收到多余扣费。对此,“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者
陈浩



图IC

张女士车费详情记录

款式弄错送货压坏
拖延三个月没装好消费者抱怨定制门窗事件
已严重影响其后续入住新房

款式尺寸颜色都错

刘先生告诉记者,自己的新房今年5月份刚刚交付,然后进入一系列紧锣密鼓的装修、买家具流程之中。首先是要装好门窗,经过一番挑选,6月份他在浦东新区临御路518号红星美凯龙商场里选中了一家名为“皇派门窗”的商家,花了1.7万元购买了一套飘移窗。“主要是看中这家比较有名气,在全国也有很多门店,窗户材质、样式也比较高端。”刘先生讲,当时下单后,设计师也上门进行了测量,根据自己的要求出具了设计方案,敲定方案之后,厂家进行制作。双方约定,8月1日上门完成安装。

就在刘先生等待上门安装时,没想到第一步就出了问题:商家没按约定的时间上门,而是逾期了一个礼拜,等到8月8日才派了师傅上门。然而,打开包装一看,刘先生就傻了眼。“送来的窗户和我当初选定的颜色和款式大不一样,尺寸也不对,根本就装不上去。”刘先生说,发现问题后,他向商家进行反馈,经核查原来是对方弄错了产品的设计图,将最初版当成了确定版,闹出了乌龙。随后,商家表示会重新制作,让刘先生稍作等待。

三次送货都被压坏

“商家说要重做,我想着能解决问题就没

多计较,可这一等又是40多天,而且各种事故层出不穷,窗户迟迟无法装好。”刘先生无奈地表示,为了一扇窗,实在是折腾得够呛。

9月15日,商家终于带着重新做的窗户上门,可新的问题又来了:配套的小窗户没到,后来查了才知道,小窗户居然在运输途中被压坏了。没办法,只能再等商家补发。

到了9月下旬,补发的小窗户到了,打开一看,居然又被压坏了!商家再次承诺会处理,约定10月13日到货安装。结果到了10月17日,师傅上门准备安装时,发现这次的窗户还是坏的,还是装不了。

“窗户连续3次被压坏,我觉得无法理解,难道运送过程中都没有包装吗?”刘先生直言,对于商家每次都称窗户被压坏,自己也产生了疑惑,要求对方发来图片,显示窗户确实是被压坏了。“我还专门去问了安装师傅,窗户到底是怎么包装的,结果他说就是简单包装,连个木框都没有加。”刘先生质疑,既然运送途中已经多次发生压坏事故,那么商家就应该引起重视,加强保护措施,但现在一再犯错,既不专业,也对消费者不负责任。

等待补货遥遥无期

“从6月22日买窗到现在,那么久还是没有装好,生活各方面都受到影响。”刘先生叹气说,因为

这道窗没装好,家里的其他装修进度也一直卡住了,自己还得额外承担租房费用,生活和经济都受到了很大影响。在这期间,自己无数次找商家沟通,他们要么说“尽快处理”,要么就回避问题,从来没给过一个明确的解决方案,也没提过赔偿的事。查看合同却发现,里面对于商家的违约责任约定几乎是零。

在刘先生提供的与商家的服务合同上,记者看到乙方为上海恒聪建筑装饰有限公司(沪南红星美凯龙经营部),合同工期约定2025年6月23日开工至2025年8月1日,共40天,合同总价为17000元。然而,该份合同上并未对工期逾期导致的违约责任进行约定。仅在最后的“其他约定”上写明:双方约定履行合同过程中发生争议,由双方协商解决,协商调解不成时,可向法院提起诉讼。

记者在“皇派门窗”官网查询到,其宣称在全国终端品牌专卖店已有1000多家,遍布30个省份,在上海也有十多家门店。在服务质量上,实行“五星安装标准”,致力于为消费者打造美好人居生活。记者联系到其销售人员,其承认刘先生的小窗确实在运送过程中被压坏了3次,目前已经重新申请售后了,做好后会尽快送货上门完成安装。

“我现在也只能继续等待,没有其他的办法。”刘先生坦言,希望通过自己的经历,提醒其他消费者,不要轻信一些公司的表面宣传,同时在签订合同时,一定要仔细核对,明确相关违约责任,不要落入商家格式条款的圈套。

本报记者
李晓明



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/秦云阳



消费者刘先生向“新民帮依忙”反映,自己6月份在“皇派门窗”定制了一套1.7万元的飘移窗,约定8月1日完成安装,然而近3个月过去了,门窗还是没有装好,光是运送途中窗户就被压坏了3次,自己只能陷入遥遥无期的等待之中。



■ 被压坏的窗户

受访者供图