

962555

卡 费 套 路

帮忙
消费维权

上海市民严老伯近日向“新民帮依忙”反映，自己有一张OK卡在使用时被告知已经过期，需要付费进行延期。没想到，延期后发现卡内余额已“缩水”。他查询之后发现居然是过期之后每月都会被扣一笔“逾期账户管理费”。“预付卡没有利息也就罢了，居然还要收过期管理费，而且扣费也不告知，这不是霸王条款吗？”严先生对此质疑。

逾期扣费不告知 OK卡变“缩水卡”

消费者呼吁商家在卡上醒目标注有效期，同时应优化延期手续

卡没用余额就缩水

严老伯称几年前退休时，单位发了OK卡作为福利，自己一直没有使用。今年国庆假期，他拿着一张面值200元的OK卡到商场购物时，被告知该卡已经过期，如果要使用，可以致电96801进行延期。

“卡背面写着‘本卡自开通之日起四年有效’，我想着拿到卡也没有四年啊，而且也一直没开通使用过。”严老伯心中有些疑惑，回到家后拨打96801进行询问，结果客服人员称，此卡是从购买日起有效期三年，延期要扣2%的费用，且只能延3个月，如果3个月还没用完需要重新延期。想着要尽快把卡用完，严老伯还是同意了付费延期。延期之后，严老伯拿着OK卡去消费，营业员刮开后说，卡里余额只有183.26元，这让严老伯再次疑惑，“明明是200元的面值，就算延期扣2%，也还有196元，怎么就被扣了近20元呢？”他再次致电96801询问详情，却被告知，这张卡今年3月已过期，之后每个月都会被扣一笔逾期账户管理费，所以累计被扣了十几元。

对于客服的解释，严老伯无法接受。首先是OK卡的有效期限计算方式，客服称从购买之日开始算，而非从开通之日算。“很多OK卡都是单位统一购买的，消费者个人根本就不知道购买日期，况且卡背面也没有写明截止日期，更让消费者无从辨别。”其次是过期之后要收管理费，而且是每月自动扣费。“预付卡本来就是已经将钱付给出售方了，按常理应该有利息增值，结果现在过期还要扣款，而且也不告知消费者，这难道不是霸王条款吗？”严老伯呼吁，预付卡设置有效期，应该在卡背面醒目标注，提醒消费者。同时应该优化延期手续，取消逾期账户管理费。

逾期管理费“打闷包”

记者了解到，OK卡为预付卡，先充值，后消费，由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。

实际上，严老伯的遭遇并非个例，此前有多名消费者反映同样被扣除了金额不等的“逾期账户管理费”，而且扣费之前没有任何提醒。记者从其官方渠道查询到了《安付宝多用途预付卡章程》，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。”也就是说，逾期的时间越长，被扣除的费用就越高，直至余额扣光为止。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。每次续期延展有效期90天。

对于消费者反映的莫名扣费问题，记者致电OK卡客服热线。客服解释，关于预付卡使用的相关章程在官网等渠道都有公布，超过有效期就会产生延期费。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，客服表示也没有办法在卡背面写那么多，并表示如有消费者提出这方面诉求，会根据情况对延期费进行适当减免。

多家卡企优化规则

实际上，关于预付卡过期后发卡企业以激活费、管理费、保管费等名义收取过期手

续费的行为，一直饱受消费者诟病。本报也对此类事件多次报道，事后多家企业响应消费者需求，对相关规则进行优化。

2023年2月，本报报道星巴克星礼卡收取“延期管理费”的案例：星礼卡在过期之后，同样每月会被自动扣除一笔“延期管理费”，收取金额标准为账户余额的1%，最低为2元。在“新民帮依忙”介入后，星巴克推出整改措施，并对《星巴克单用途商业预付卡章程》优化，延期规则改为：“预付卡的有效期为三年，有效期届满后，将自动延期三年，延期期限到期后，将自动再延期三年，以此类推。”也就是说，当星礼卡到期之后，将自动进行延期，消费者也不用担心会被扣除延期管理费了。

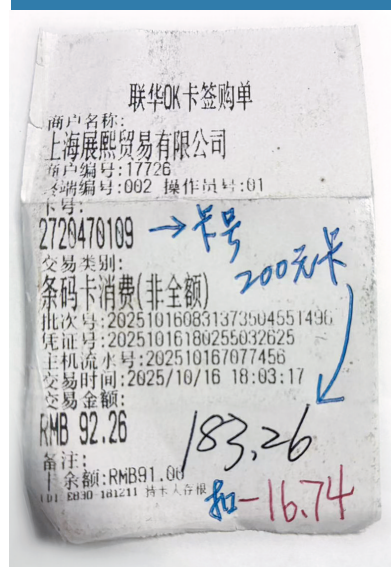
2023年3月，本报报道“斯玛特卡还没用，卡内金额竟被‘扣光光’”的案例，反映杉德发行的斯玛特卡同样存在过期后，用户每月被扣“过期账户管理费”的情况，其收费标准为：每张卡每月按该卡过期日日终余额的10%收取，每月末，系统会自动扣收，卡内余额扣完为止。在报道之后，发卡方杉德支付对预付卡逾期的相关规则进行优化，新规则对“过期卡账户管理费”暂不收取，续期费为10元/张，每次延长有效期为1年。

上海市消保委曾就预付卡收取“逾期管理费”问题约谈过上海市20多家预付卡发卡企业。经约谈后，大多企业承诺不再收取延期手续费，或承诺优化相关规则。可见，取消预付卡“逾期管理费”是大势所趋，也是加强消费者权益保护的重要方向。对于各类预付卡使用中存在的消费争议，“新民帮依忙”将继续关注。

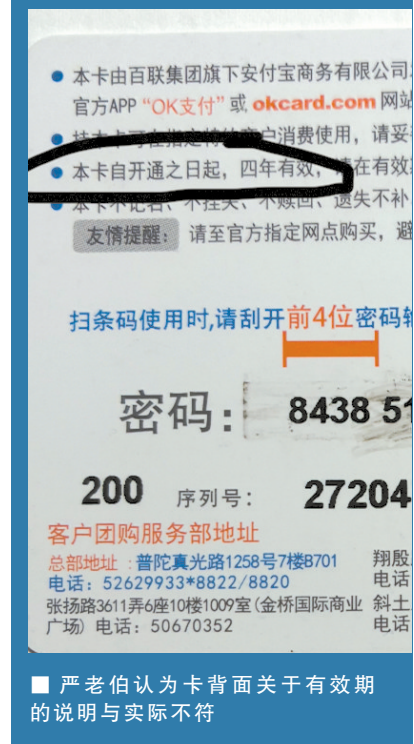
本报记者 李晓明



■ 严老伯使用的OK卡正面



■ 卡内余额被扣了16.74元



■ 严老伯认为卡背面关于有效期的说明与实际不符

减肥陷阱

“只需饮用中药茶，无需运动、不必节食，就能成功瘦身改变体质……”当在社交平台刷到这样的分享帖，市民张女士心动了。她近日向“新民帮依忙”反映，自己在一个多月里陆续投入超过1.7万元，换来的却不是理想身材，而是严格的节食要求与艰难的退款维权。

量身定制专属产品

今年8月，张女士被一篇小红书减肥帖吸引，私聊后对方推荐她添加了一个名为“健康减脂咨询团队”的微信。对方承诺可为她“量身定制专属减肥产品”，声称减重20斤不成问题，且“不需要控制饮食和运动”，还能塑形、转变为“易瘦体质”。在这番诱人承诺下，张女士支付610元，选择了一套“高端方案”。

收到首批产品后，张女士被引导添加了“北京御生堂轻道健康体脂顾问小助理”的企业微信。她回忆，对方先是介绍公司的“历史底蕴”以建立信任，随后便让自己逐步陷入了预设的话术流程：起初，因服用产品

1.7万元买的瘦身中药茶有效吗

说好不节食，结果仍靠饿，消费者事后还发现所购产品多为普通食品或固体饮料

后身体“没有反应”、排不出所谓的“黑油便”，她被指“代谢差”；接着，一位更资深的“董先生”来电，称需支付4580元“调理体质”，并承诺此为阶段性费用。张女士支付定金后，以货到付款方方式购入第二批产品。

不断诱导升级付费

然而此时，对方开始要求她控制饮食，从最初承诺的“无需节食”转为提供严格的“饮食建议”，甚至出现以固体饮料替代一日三餐的情况。随后，“董先生”又以“分解脂肪”“代谢排出”等名义，让张女士继续支付12000元。“他们每次都在诱导我，让我觉得这次花了钱就能成功，可后面永远有新的名目。”尽管她多次询问后续是否还有费用，并得到否定答复，但承诺很快被打破。至此，张女士才意识到自己“被套路”了。

张女士复盘发现，所谓的瘦身效果其实源于严格的饮食控制甚至节食挨饿。“前后

的确瘦了8斤，不过全是靠饿的。”而她陆续收到的“汉方本草茶”“神奇粉末”“SOSO膏”“乳糖益生菌固体饮料”等产品，经她事后查证与估算，大多是市面上常见的普通食品或固体饮料，总价值远低于她支付的17190元。她曾要求对方提供指导老师的资质证明及产品功效报告，均未获回应。

商家退款3000余元

记者联系到北京御生堂轻道科技有限公司。相关工作人员回应，此前接到张女士投诉后，已同意退还剩余未拆封产品折算后的3000余元。对方强调，公司“从不会承诺产品会减重多少”，所提供的产品是带有“蓝帽子”（保健食品标志）的减肥功能产品，并非减肥药，并称“只要消费者不主动中止服务，我们愿意继续提供服务，直到减至她心仪的体重”。但在记者追问更多细节时，对方表示“不接受采访”。

记者发现，张女士的遭遇并非个例。在多家网络投诉平台上，涉及同类减肥服务的消费纠纷屡见不鲜。当前，社交平台上各类瘦身产品宣传令人眼花缭乱。有业内人士提醒，消费者切勿轻信所谓“不节食就能瘦”“躺着减肥”等话术。健康减肥并无捷径，应遵循科学方式：控制总热量摄入，提高蛋白质与膳食纤维比例，控制精制碳水、糖类及油炸食品的摄入，结合有氧与无氧运动，并保证充足睡眠。理性辨别营销话术，才是避免落入消费陷阱的关键。

本报记者
季晨祯



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/竹建英