

# 退费竟然要返还优惠金额 业主不满,损失谁来承担?

近日,家住锡山区怡东雅苑小区的居民李鸣(化名)向记者反映了一件烦心事。“我们小区最近电瓶车充电桩要换品牌了,之前充值的用户就需要操作退费。但我们发现退到手的钱会扣除一个名为‘已优惠金额’的费用。”李鸣表示,虽然扣除的金额普遍只有十几块,金额不多,但业主群的大部分人都认为这笔钱被扣除是不合理的,有“霸王条款”的嫌疑。事实究竟如何,记者进行了多方调查。



## 退费有损失,谁来承担?

“本来优惠给你的,现在要退费还得吐出来!”“我要投诉给消协!”目前,怡东雅苑小区业主群内,已有多名业主表达了对扣除优惠金额费用的不满。根据用户提供的截图显示,钱包余额98.4元,但是只能退78.72元,其中有19.68元的“已经优惠金额”需要被平台扣除。此处扣费是怎么回事呢?

记者联系了小区原先的充电品牌方“小鹿云联充”,后台的客服

人员回复,平台的计费标准对于临时用户和充值用户是不一样的。在平台使用中,充值用户使用是比临时用户优惠一些,最后如果需要退费,是要扣除之前使用过的订单优惠金额的。“因为充值用户下单是按照优惠金额下单的,申请退款后之前的订单会按原价计算然后扣除这部分金额。”

商家的态度明确,那么品牌引进者,物业公司如何处理业主与商

家之间的矛盾呢?记者电话联系了怡东雅苑的物业经理朱先生,关于业主的损失,他表示会负责,“现在只要业主来反映不合理的费用,我们就垫付给业主,之后这笔钱到底由谁来承担,我们再进行协商处理。”物业方也表示,由于该充电品牌和物业公司的经营理念不一致,目前将终止合作,而小区业主的损失,会先由物业承担,后续再和充电公司进行交涉。

## 律师观点:

### 私自扣除优惠金额没有法律依据

对于本次退费纠纷,江苏东银律师事务所徐蕾表示,业主的诉求是合理的。退费时能否扣除已优惠金额,关键在于充电平台是否在业主进行充值时,提前告知业主“中途退费需要扣除已优惠金额”。业主与充电平台之间属于合同关系,对于双方明确约定的条款,应当履行。如果充电平台未能在业主充值

时将退款要求进行告知,那么平台在退款中私自扣除优惠金额的行为是没有法律依据的。同时,在本次纠纷中,也需要考虑平台和业主之间的违约责任,因充电平台与物业公司终止合作,致使业主无奈退费,业主在不存在违约行为的前提下,可以拒绝商家的无理要求。

那么,平台是否告知用户“中途

退费需要扣除已优惠金额”了呢?记者再次联系了“小鹿云联充”的后台,目前尚无回复。而居民们也表示没有注意到平台上有这样的“用户须知”,“很多App现在都要勾选‘已阅读用户须知’,但是就算有这样的条例,密密麻麻的谁会细看呢。”

(晚报记者 易安)  
(受访者供图)

## 买零食咋被多“扫”走3分钱? 涉事商家“反向抹零”被立案调查

为减少找零的麻烦,商家会抹去几分、几角等零头。这种“抹零”结算方式再常见不过。但有的消费者在购物时却遭遇商家的“反向操作”——零钱被凑整收取。近日,梁溪区市场监督管理局崇安寺分局就办理了一起“反向抹零”案。

近日,小光(化名)在城区一家零食店选购了一些散装零食。通过手机付款后,他发现,商品票据信息显示的总价为107.87元,收银员却“扫”走了他107.9元。“为何会多收3分钱?”小光不解,当场要求退款。可对方以“这是系统设置的结算方式”为由予以拒绝。小光认为自身合法权益受到侵害,拨打12315投诉。

接到投诉后,梁溪区市场监督管理局崇安寺分局执法人员赶至现场核查。经查,被投诉商家在收银时,系统会对分位金额“四舍五

入”。对此,该店负责人认为,“这种抹零方式是收银系统自带的,有舍有入,总体上看并没有多赚消费者的钱,很正常。”

“《中华人民共和国价格法》中明确规定,经营者不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用。”执法人员表示,在收银时,实际商品金额的几分钱等零钱是否舍去,商家可以自由选择,但是不可在标价之外多收费。

鉴于当事人的上述行为涉嫌违反价格法相关规定,梁溪区市场监督管理局崇安寺分局责令其立即停止上述行为,退还多收费用,并依法对其立案调查。事发后,当事人通过调整收银系统等方式完成整改。目前,该案正在进一步办理中。

梁溪区市场监督管理局崇安寺分

局执法人员表示,近期该局陆续查办了两起“反向抹零”案。这两起案件存在一个共性情况——当事人均以“四舍五入收费方式系收银系统自带”为由进行辩解。但实际上,这种问题是可以通过调整系统等方式进行避免的。执法人员提醒,经营者在从事经营活动时,一定要严格遵守价格法等法律法规,严格执行明码标价规定,不得收取任何未标明的费用,在采购收银系统等设施设备时,也应做好检查,防止出现在标价之外多收费等违法行为,切勿因贪图一时蝇头小利而触犯法律、得不偿失;消费者在消费过程中,要注意查看应收款项与实收款项是否一致,如遇“反向抹零”等不公正待遇,可要求商家退还多收款项,也可以拨打12345或12315进行举报投诉。(刘娟)



精彩就得移动着——

## 无锡移动: 激活品牌数智力量 共创美好数字生活

近年来,无锡移动全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,准确把握数字化时代特征,紧密围绕无锡市数字经济提速和数字化转型要求,不断加大新型信息基础设施建设力度,加强5G、千兆光纤、云计算、物联网、区块链等新一代信息技术能力布局和应用研究,取得了一系列全国和省领先的业绩。

用产品铸就品牌。截至目前,无锡移动建成5G站点超1.1万个,实现城区、乡镇、农村5G网络全覆盖。持续优化窗口覆盖,率先试点高铁公网异频组网,专网速率提升50%以上。在全省率先实现京沪、宁杭、沪宁高铁地市段5G网络全线覆盖,京沪高铁无锡段5G速率全国第一。用科技赋能品牌。积极响应国家东数西算战略布局,依托中国移动长三角(无锡)数据中心、中国移动长三角(无锡)马山数据中心,打造云、大数据、人工智能多样性算力底座,推动新一代信息技术融合创新,加快助建区域数字经济标杆。用服务涵养品牌。打造5G新通话、视频彩铃、家庭安防等特色业务,推出心级服务,共同推动信息技术融入千行百业、惠及千家万户、服务百姓大众。用责任擦亮品牌。牢记国资央企的使命担当,在疫情防控、应急保障、普遍服务、区域协调、节能减排、乡村振兴、公益慈善等工作中冲锋在前,贡献数智力量。

面向未来,无锡移动将坚持人民为本,锻造有品质、有品格、有品位的全民化品牌,立足发挥运营商“扁担作用”,努力打造立得住、过得硬、叫得响,能够代表国家走在世界前列的优质品牌,铸就“中国精品”;将坚持守正创新,深耕主责主业,构建涵盖企业、客户、产品、服务的数智化品牌体系,以“安全的网”“好用的云”推动数智化转型,丰富高品质生活、支撑高效能生产、服务高水平治理,促进数字经济做强做优做大。

(孙晔)