

# 你有 100 元红包待领取？ 当心被诱导用押金买卡

多位市民反映通过摩拜 App 退款“套路深”

■ 劳动报记者 叶佳琦

“原本为了领红包，没想到不留神把押金退了，还买了一张 100 元的半年卡。”市民陈女士近日致电劳动报夏令热线 13671686848，称中了摩拜的“消费陷阱”。在摩拜的说明里，明确指出“押金 299 元不能用以消费。”既然如此，为何可以将押金用于半年卡购买呢？不少消费者提出了同样的质疑。

摩拜单车相关负责人对此回应称，已通过弹窗提示等渠道向消费者进行了二次确认，并达成了新约定。而业内人士提醒，消费者在通过网络或手机进行消费时，一定要注意约定相关条款，特别是加粗加下划线部分，以免产生误解。

## 领红包却买了半年卡

陈小姐告诉记者，6月24日晚，如往常一样打开 App 准备扫码骑行，发现页面顶部显示“你有 100 元红包待领取”。“以前也领过一些骑行红包，这次看到金额比较大，挺兴奋地点了进去。”陈小姐说，点击后，页面转至半年卡购买界面，共有两个选项：“购买半年卡，退 199 元押金”以及“继续退 299 元押金”。

“当时脑子没转过，以为半年卡就是所谓的‘100 元红包’，于是点击确认，在弹窗提示后收到了 199 元退款和一张半年卡。”陈小姐说，直到联系了摩拜客服，才意识到原来自己用预存的押金完成了半年卡购买，且无法退款。

“摩拜先是用红包吸引关注，随后又诱导用押金进行消费；正常情况下，支付买东西都要输密码，但由于是押金购买，不需要输入任何信息，导致直接买了卡，套路太深了。”陈小姐有点忿忿不平地说。

## 押金能否消费成关键

在微博等平台上，不少市民也对摩拜此举提出质疑，其



中包括“两个选项按钮设计不一致、诱导选择”、“押金不能用于消费，摩拜违反了条约”、“弹窗字体不醒目，未尽到告知义务”等。

“本来想退押金的，但退押金和购买半年卡在一个页面上。其中‘购买半年卡，退 199 元押金’字体很大，还有框体；而‘继续退 299 元押金’的选项字体很小，甚至不像可以点击的样子。”王先生说，无奈之下，

他选择了退 199 元押金，并购买了月卡。

“摩拜明确规定，押金不能用于消费。为何如今却促使消费者通过押金购买半年卡呢？”消费者指出，此举违反了条款。

对于质疑，摩拜单车相关负责人回应本报称，“你有一个红包待领取”等字样的宣传，是其推出的个别市场活动。消费者实际操作购买时，半年卡说明页面上已提示了“购买半年

卡成功后立即生效，相应费用不予退还”。

“包括陈女士在产品使用过程中，App 上会弹出弹窗提示，用户需要自行点选，到底是选择购买半年卡，还是不买并继续退押。”该负责人还指出，摩拜单车在退押金页面已提示用户，也可以选择全额退押金，也可以选择将押金中的一部分用于购买半年卡服务。

## 摩拜已修改促销页面

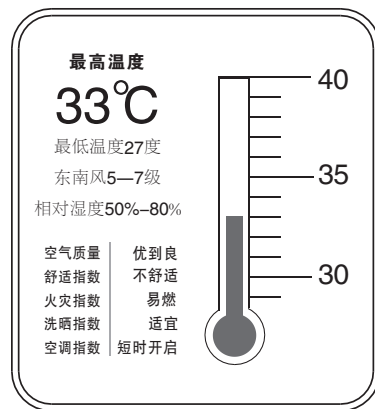
那么，摩拜是否存在诱导消费行为？

博和律师事务所合伙人田思远指出，摩拜 App 在主页面顶部登录页面提示“您有 100 元红包待领取”，确实可能引起消费者误解。但经过后续提醒，消费者应该意识到“半年卡”需要“购买”而非免费赠送。

另一方面，引发质疑的“押金不应用于消费”，田思远表示，根据《中华人民共和国合同法》规定，当事人协商一致，可以变更合同。摩拜的押金说明属于消费者与商家的合同约定，双方均应当遵守。现在的问题是，消费者点选押金购买半年卡的方式，是通过自己的行为与商家订立了新的合同，改变了合同。田思远提醒，消费者在通过网络或手机进行消费时，一定要注意约定相关条款，特别是加粗加下划线的部分，以免产生误解进而引起消费。

记者从市消保委了解到，“促销活动引发消费纠纷”向来是共享单车投诉的重灾区，共享单车常以“免费使用”、“充值返现”、“送红包”等优惠活动，以吸引消费者。然而，优惠奖励不兑现、充值大金额后要求退款难等相关投诉也不断增多。业内人士表示，摩拜页面中以大字显示“购买半年卡，退 199 元押金”，以小字显示“继续退 299 元押金”，虽然不存在限制消费者权利的法律问题，但的确会导致用户误解。截至发稿，摩拜单车已作出调整，“红包”的促销标语不见了，“购买半年卡”及“继续退 299 元押金”选项已更改至同样大小。

■ 受访者供图



## 热线实录

### 柜面打印存折明细被拒 银行称将做好沟通解释

投诉：市民朱先生致电劳动报夏令热线 13671686848，称在上海银行某支行办理账户资金互转业务时，柜员为其打印了“转出方”存折明细。但朱先生要求打印“收方”存折明细，柜员告知可通过自助机具打印，“虽然最后在再三要求下，银行帮我打了，但我想知道银行柜面以后到底还能不能打印明细呢？”朱先生提问。

反馈：上海银行相关工作人员表示，他们已按流程启动调查程序，并通过人员访谈、调阅录音录像、调取业务凭据等方式核实相关情况。柜员并无违规行为，在接到投诉后，网点负责人当天即与客户联系，就体验不佳问题表达了歉意。为了能够提高柜面办事效率，多数银行现在都建议客户在智能化机器上处理简单业务，如客户有疑问可请银行工作人员协助。他们将做好沟通解释，争取理解。

■ 劳动报记者 叶佳琦

### 小区建筑垃圾乱堆放 物业接报已集中清理

投诉：读者黄女士致电劳动报夏令热线 13671686848 称，杨浦区江浦路 2089 弄恒联新天地是美丽的花园式小区，但是在小区里面，建筑垃圾露天堆放，物业听之任之默许脏乱差，不及时清理，导致建筑垃圾越堆越多。居民就此事多次反映，但目前仍然有建筑垃圾遗留。

反馈：劳动报记者联系了负责该小区的金枫物业，工作人员表示之前小区内有两户人家在装修，由于产生的建筑垃圾不是很多，因此先堆放在一起等多一点再一车运走，除了建筑垃圾还有几个破损的垃圾桶，确实是给小区环境造成了影响，目前这些建筑垃圾已被清运走。同时小区 31 号楼现在也在装修，物业表示会尽可能及时清运，不让垃圾再次堆积。

■ 劳动报记者 王嘉露

# 底楼住户不锁窗招来小偷“捡漏”

一人入室盗窃团伙作案8起窃得现金8万元

本报讯 夏日炎炎，一些市民习惯在不开空调的情况下开窗透气，住高层还好，低层住户外出时如果也将窗户打开，或是忘记将窗户搭扣关闭，就容易招来不法分子“惦记”。警方最近捣毁了一个专门利用白天底楼住户外出时不锁窗的机会，实施入室盗窃的犯罪团伙。这个两人犯罪团伙多次窜至嘉定、徐汇、普陀、松江及江苏昆

山等地实施入室盗窃，累计作案 8 起，窃得现金人民币 8 万余元、手机、平板电脑、手表、首饰等物。

今年 3 月，嘉定公安分局菊园派出所接报一起入室盗窃案，家住陈家山路某小区的石女士晚上回家后，发现遭了贼，经过清点，被盗数万元现金、手机、黄金首饰等。警方经过勘察发现，小偷很有可能从未锁闭的玻

璃移门处入室盗窃。警方随后开展了侦查取证，随着天气渐热，这类在小区底层住户的“捡漏”盗窃时有发生。经过梳理发现，今年 6 月发生在马陆、祁连山路等地的多起盗案与 3 月发生的案件作案手法基本一致，极有可能是同一伙人所为。警方还发现这伙对象作案均选择在地铁站周边小区，通过精准研判最终锁定两名住在江苏

昆山的赵姓男子。警方近日在昆山市花桥镇某小区内将两名男子捉拿归案，并缴获金项链、港币等赃物若干以及尖嘴钳等作案工具。

警方提醒广大市民，尤其是住在底楼的住户不可大意，外出时要关闭门窗，以免遭受不必要的损失。物业管理部门也要加强平时的物防、技防、人防管理，不给违法犯罪人员以可乘之机。■ 黄兴 徐波

## 沪上热线电话一览

市民热线: 12345

劳动保障热线: 12333

食品安全举报: 12311

绿化市容热线: 52901111

环保热线: 12369

公共卫生公益热线: 12320

供电热线: 95598