



# 乘客状告优步 质疑收费涉“欺诈”

## 庐阳区法院发布消费维权典型案例

昨日,合肥市庐阳区法院发布消费维权典型案例。据了解,去年3月至今年3月间,该院审理涉消费维权案件179件,数量与往年基本持平。涉及买卖合同案件111件,其中网络购物合同纠纷案件24件,涉及侵权类案件23件,服务合同类案件23件,产品责任纠纷案件22件。

■ 记者 马冰璐

### 案例一:

#### 状告网约车乱收费 法院调解

去年3月,吴先生使用优步打车软件在线预约了一辆出租车,当日17点18分,他在合肥南淝河支路上车,并于17点46分到达目的地濉溪路,用时28分钟,行程11.91公里。按照优步的消费金额计算方式,计算金额应为31.24元。吴先生根据优步给出三折的优惠待遇,计算出本次打车费用应为9.37元。但是优步软件计算出的车费却是51.08元,扣除25元的优惠,优步直接从吴先生绑定的支付宝账户中扣款26.08元。

吴先生认为优步的实际收费与宣称的收费标准相差巨大,已经构成对乘客的欺诈,随即通过邮件向优步反映。优步通过邮件回复他,称乘车使用优惠券三折,最高抵减25元,因此此次行程收费是正确的。3月9日,吴先生又收到了一封来自优步的邮件,称将删除他的账户信息,次日,他的优步账户被删除。对此,吴先生十分愤怒,遂将优步网约车平台经营商诉至法院,要求退还打车费用26.08元,并赔偿损失500元。

最终,经法官调解,吴先生与被告达成和解,被告同意按照他的诉请支付相关款项,吴先生向法院撤诉。

### 案例二:

#### 游客突发疾病,保险公司拒赔

2015年3月,陈某参加某旅行社组织的旅行团去日本旅游,并通过旅行社在某保险公司安徽分公司购买了旅游综合意外伤害保险,保险责任项目分别为:意外身故保险金30万元、意外伤残保险金30万元、急性病身故保险金10万元、医疗保险金3万元(免赔额100元、赔付比例100%)等。此后,陈某在去日本东京的飞机上,突发全身软弱轻瘫和构音障碍,之

后被送至日本医院治疗。回国后,陈某在国内医院也做了相关治疗,并支付了相应医疗费用。之后陈某向保险公司索赔,被以突发疾病未造成投保人死亡故不属于理赔范围为由拒赔。去年3月,陈某将该保险公司诉至法院。

最终,法院经审理判决某保险公司应在医疗保险金保险限额内向陈某支付保险金3万元。

### 案例三:

#### 消费者质疑发奶汤属不安全食品

陶某在某百货公司经营店面购买了某品牌月子宝舒和发奶汤1盒(内有舒和汤3瓶、发奶汤4瓶)。之后,陶某认为该产品不符合食品安全标准的食品,涉案产品有普通食品标志,生产许可证为普通食品生产许可证,无保健食品专用标志和批准文号,系作为普通食品生产经营,但舒和汤配料中含有五味子,发奶汤配料中含有黄芪和五味子。五味子和黄芪均系可用于并仅限于保健食品的物品,未经安全性评价,不得作为普通食品原料生产经营。涉案产品未按《新食品原料安全性审查管理办法》的规定进行申报批准,属于不安全食品,某百货公司销售明知是不符合食品安全标准的食品,理应承担法律责任。

最终,法院经审理判决某百货公司向陶某退还购物款并予以十倍赔偿。

### 案例四:

#### 银行卡遭盗刷,银行被判赔偿损失

去年,王某收到某银行发送的一条短信,通知其借记卡账户有一笔149000元的消费,但该卡一直由王某本人持有使用,当时并未使用借记卡进行消费。在收到短信后王某即在附近ATM机上使用借记卡进行了存取款操作,并向公安机关报案。其后,王某了解到该笔消费发生于长沙市开福区,交易方式为通过POS机刷卡,而王某当时身在合肥市,借记卡也在王某处保管。王某认为,银行作为发卡和储蓄机构,有义务保障王某账户资金安全,故诉至法院要求银行赔偿损失。

最终,法院经审理判决某银行赔偿王某存款本金149000元及利息。



昨日,合肥市包河区滨湖惠园社区举行“3·15,我们在行动”活动,市场监管部门的工作人员向居民们传授鉴别假冒伪劣商品的窍门,律师现场教居民们如何维权。 ■ 韦云萍 记者 马冰璐 文/图

## 一批进口不合格食品被集中销毁

星报讯(王玉环 朱梦翔 黄伟 记者 王玮伟) 日前,合肥检验检疫局集中监督销毁了自去年12月份以来检出的进口不合格食品和行邮检疫截获物,包括植物油、饼干、米粉、动物源性食品、宠物食品等,重3410千克、货值1.3万美元。不合格食品主要来自拉脱维亚、澳大利亚等国家,不合格原因是配料中含有未获批准在食品中使用的乳木果油、植物油酸价超标、包装破损等。

## 为索赔,一男子网购68瓶美白化妆品

### 属非正常消费行为,工商部门未立案处理

3·15是国际消费者权益日,然而,在消费者维权意识加强的同时,“职业买家”也成了一个新的群体,他们常常以索赔为目的购物,再投诉维权。市场星报、安徽财经网(www.ahcaijing.com)记者获悉,合肥曾有一网店店主遭遇了这样的职业买家。

■ 王凤华 陈瑞 张王林 记者 沈娟娟

## 为索赔,一男子网购68瓶美白化妆品

“之前有一个人在我的店里买了一瓶价值128元的美白化妆品,后来他说不具备美白效果要求赔偿,我答应了。”合肥一名网店店主李某说,没过多久,另一名买家在李某店内一次性购买了68瓶化妆品,并以相同的理由索赔。由于金额巨大,李某拒绝赔偿。

随后,该买家投诉到合肥市工商局。经过工商部门调查,该买家为男士,而且一次性购买68瓶显然是非正常消费行为,最终工商部门并未立案处理。

## 59家企业倡议“诚实守信”

不发布虚假广告,不搞价格欺诈,杜绝提供假冒伪劣商品、侵权商品和“三无”产品……昨日,合肥经开区市场监管局、经开区经贸发展局组织了59家电商企业举行“网络诚信、消费无忧”倡议活动,承诺将严格遵守“依法经营、诚实守信、保质保量、公开透明、接受监督、优化创新”的经营理念。

合肥经开区市场局相关负责人提醒,电商企业在广告宣传和售后服务方面要规范完善,一些绝对化语言的广告词比如100%纯羊毛、全网最低,都有可能涉及到欺骗消费者。

### 心连接 诚相伴

## 安徽移动“五项承诺”让服务更优质

式发放4G牌照以来,安徽移动全力以赴推进4G网络建设,并实现了跨越式发展。目前,移动网络已实现安徽全省乡镇及以上城区、交通干线、重要风景区的连续覆盖和农村地区的基本覆盖,并在各地市主城区开通了VoLTE和4G+服务。在国际漫游方面,安徽移动也已开通客户热门到访的83个国家和地区的4G漫游服务,不断拓宽4G网络的覆盖范围,方便客户出行。

二是灵活资费、实惠简明。为实现广大客户的“透明消费”,安徽移动简化在售套餐的种类,以统一的“飞享套餐”为主,辅以“流量卡”“畅聊卡”本地资费,并提供自选套餐,客户可根据需要自主选择语音包、流量包、短信包,形成自己的套餐选择,让资费更灵活、消费更透明。

三是消费提醒、订购透明。安徽移动

针对客户的整个业务订购过程实施“二次确认”,业务订购成功后首次扣费提供“业务扣费提醒”,同时提供发送“0000”统一查询和退订服务(发送0000到10086),以及网上营业厅、掌上营业厅等多种方式,可查询已订购所有套餐内及套餐外的增值业务。

四是随身渠道、便捷服务。安徽移动为客户提供便捷的随身渠道,通过全新升级的手机营业厅可以便捷享受全方位服务。

五是不良信息、持续打击。安徽移动对客户通过10086999短信平台或10086热线等渠道举报的网络不良信息及垃圾信息进行100%受理查证和回复。

五项服务承诺是安徽移动秉承“客户为根、服务为本”的理念为用户带来的便捷、安全、贴心的优质服务。让客户感受到好用、省心、舒心、安心,是承诺也是责任。



近年来,安徽移动认真落实“宽带中国”战略、“互联网+”行动计划,全面推进“提速降费”要求落地,加快基础通信服务普及,着力提升我省的信息化水平,助力我省经济社会转型发展。在客户服务方面,安徽移动持续贯彻“客户为根、服务为本”理念,2017年提出以“心连接·诚相伴”为口号,以“网络服务、资费套餐、消费提醒、便捷窗口、信息安全”等为主要内容的五项服务承诺,主要内容如下:

一是4G网络、高速体验。从国家正

(合)医广[2014]第12-1-62号  
合肥友好医院  
妇科、产科专业  
0551-64666688 合肥市徽州大道693号(原104医院)

(合)医广[2014]第12-1-62号  
合肥友好医院 耳鼻咽喉科  
0551-64666688 合肥市徽州大道693号(原104医院)

(合)医广[2014]第12-1-62号  
合肥友好医院 皮肤科  
0551-64666688 合肥市徽州大道693号(原104医院)