

易到用户账号被封 客服都查不出为啥

客户石女士打不了车也退不了款,多次反映,易到至今也拿不出说法

□本报记者
刘希阳

市民石女士是网约车平台易到的金卡用户,最近,她在用车时被告知账户存在恶意下单或作弊行为已被冻结,无法预约车辆且账户内余额也无法使用或退款。石女士多次联系易到客服,想知道自己存在哪些违规行为,然而,客服表示无法提供其违规行为,账号也无法解冻。

■提示

目前,在哈尔滨市取得网约车经营牌照的企业包括滴滴出行、易到、首汽约车、神州专车、曹操专车、全在用车、吉林寰旗、先锋智道、AA租车、海南约我,有的覆盖巡游出租车,也有快车和专车。您在哪个网约车平台,遇到过哪些问题?

本报开通热线电话
13603627879接听
您的投诉(每天8时30分
至16时30分)。

用户账号被冻结余额取不出

石女士告诉记者,以前有大额优惠时,她在易到账户充值了2000元,“一开始用着还不错,可后来易到司机端无法提现,造成平台车辆太少,也就很少用了。”石女士说,“今年二三月份,易到在哈尔滨拿到网约车经营牌照,有车辆开始营运了,她才又重新选择易到打车。”

通过石女士的易到APP可以查询到,其累计出行1507公里、可以开具发票3501元。通过订单数和里程累计,她已经跻身易到金卡会员。可是这位金卡用户的易到账号,最近却莫名其妙地被冻结了。

今年4月28日,石女士在使用易到APP时,页面显示“您的账户有恶意下单或作弊行为,已冻结”,再操作APP,已无法预约车辆,也无法取回在易到内的余款。

何时何地违规 易到说不清

回想自己的打车行为,并翻看过往的行程记录,石女士实在想不出哪里违规了。于是,她首先通过易到APP向客服反映问题。客服线上答复她称,只能看到其账号违规,无法看到其他信息。随后石女士联系人工客服,同样没有得到答案。石女士说,“有哪些违规行为,何时何地违规,易到都说不清,并且账号还不能‘解冻’,存款花不了也取不出。”

“我一个人的账户莫名其妙地被冻结,虽然只有不到20块钱,但是其他人如果也遇到这样的情况,就会积少成多。”石女士认为,易到在未告知消费者违规的相关条款下,判定消费者违规,不仅侵害了消费者的知情权,同时也是在侵占消费者的财产。

易到有权利冻结用户账户吗?黑龙江博润律师事务所律师彭广彬解释说,根据《合同法》,石女士与易到间已经建立了运输合同关系,双方的权利和义务是平等的。并且,用户在APP内的余额为其个人资产,易到作为服务方,无权冻结个人资产。

本报制图 吴瑞琪

25日起松花江哈尔滨段全面禁渔 为期47天 违者最高罚5万元

本报讯(记者 陈悦)从5月25日到7月10日,松花江将进入禁渔期。主城六区460条渔船全部靠岸,禁渔期间江面严禁非法捕捞。

为保护鱼类产卵繁殖,每年此时节,哈尔滨市对包括松花江在内的自然捕捞水域实行全面禁渔。禁渔期内,自然捕捞水域禁止捕捞作业(包括抄网)。渔船、渔具要撤出作业场所,渔船与渔具必须分离,渔船要加锁,渔具要入库。据渔政大队大队长张宝斌介绍,在禁渔期间开展渔业科

研活动需捕捞渔获物的,须经市渔业行政主管部门批准方可进行捕捞活动。

今年渔政大队将加强巡逻,对非法捕鱼者将按情节轻重,最低提出警告,违反关于禁渔区、禁渔期的规定进行捕捞的,使用炸鱼、毒鱼、电鱼等破坏渔业资源方法进行捕捞的,没收渔获物和违法所得,处五万元以下的罚款。情节严重的将移送司法机关,违法者将面临3年以下有期徒刑。发现有人用“绝户网”等设备禁渔期非法捕捞,可拨打12345举报。

指甲盖大小的鱼都不放过 太阳岛水域清“绝户网”查违停船

本报讯(宋运军 记者 田苗 文/摄)太阳岛水域全域清理“绝户网”、捕鱼“挂子”,并查处违停船只……昨日上午,太阳岛风景区管理局、市海事局、市农委渔政处等部门联合行动,清理太阳岛风景区保护区水域违法捕捞、违法停靠船只。

昨日上午,记者跟随执法部门来到太阳岛“三角泡”附近一处沙滩,执法人员发现有人私设挂网、“绝户网”。在江水中拉起的“绝户网”内,记者看到有的小鱼只有指甲盖大小。捕鱼者见到执法人员转身就跑,遗留在现场的水桶、澡盆内有大量泥鳅、鲫鱼等小江鱼。执法人员对江内“绝户网”进行了清理,并将被捕捞的小鱼虾重新放回松花江。

昨日的联合行动中,执法人员清理大、小渔网30多个,“地笼”17个,“迷魂阵”捕鱼网4组,清理捕鱼船只10余艘。



执法人员对江内“绝户网”进行清理。

感谢您不吸烟

Thank You For Not Smoking



根据卫生部新修订《公共场所卫生管理条例实施细则》
2011年5月1日起室内公共场所禁止吸烟!

哈尔滨日报报业集团
广告管理处



扫码



看视频