

315 追踪到底 3·15云投诉主题报道

谁扣了我100元电费？还跨省充到了山西

多位用户反映曾被“国网汇通金财(北京)信息科技有限公司”莫名扣款

“手机微信被莫名其妙扣了100元钱的电费，钱居然交到山西去了，还被对方怀疑我是骗子！”2月28日，家住四川省眉山市东坡区的徐家跃大妈委屈地说。

在一个多月前的春节期间，徐大妈的手机微信上被扣了100元，扣款单位为“国网汇通金财(北京)信息科技有限公司”，扣款内容显示为“电费”。但这100元电费却没有充到徐大妈的账户，而是跨省被“充”到了山西。

“国家电网工作人员说钱充到一个山西用户的账户上了，国网汇通金财公司则说他们没收过钱。”一个多月过去了，徐大妈依然不知道自己被扣的电费去了哪里。

莫名被扣100元
大妈质问“为什么扣我的钱”

徐大妈告诉记者，由于自己年纪大了，不怎么用智能手机，所以家里的电费一直是女儿和女婿在充。“而且我家里的水电气，户主名都是女儿。”徐大妈说。

“1月10日下午，手机短信显示我被扣了100元钱，当时也不知道是怎么扣的。后来女儿帮我查了，我没有下载国家电网APP，电表里也没有增加这100元钱。”徐大妈提供的短信截图显示，其在1月10日下午4点23分支付了100元，商品名称为电费，商户全称为“国网汇通金财(北京)信息科技有限公司”。

“当时我在家带外孙，手机没有在身边。支付时我也没有输密码什么的，就这么扣了，所以很担心，为什么这样扣我的钱？钱去哪儿了？”徐大妈说。

记者查阅爱企查和天眼查等软件发现，北京汇通金财信息科技有限公司成立于2008年，是国家电网公司下属全资企业。

国家电网回复
100元钱充到山西用户家了

徐大妈的女儿告诉记者，因为觉



徐大妈的扣款记录。

得蹊跷，所以事发不久她就通过国网热线95598进行了投诉。

国网眉山供电公司营业厅工作人员随后联系了徐大妈，让她带上相关证件前往营业厅查询。“不久后该营业厅工作人员通过微信告诉我，经国家电网四川供电公司核查，这100元钱被充到山西一个用户家里去了。”徐大妈说。

据该工作人员提供的微信聊天记录显示：经过查询，徐大妈被扣的钱入了一个011开头的户号，属于山西太原辖区的一供电用户。

“徐大妈应该是点了什么链接之类的进行了支付，进行密码支付肯定是本人支付的。”该工作人员说。

“我反复问了我妈，她说自己什么都没有操作。后来汇通金财联系过我们，说钱是通过国家电网APP充的，但是我查了我妈手机，根本就没有国网APP。”徐大妈的女儿说。

2月17日下午，记者随徐大妈来到眉山市政务中心国网服务点。一名工作人员证实，经过向上级公司反映查询，徐大妈充的100元钱确实去了山西，至于为什么会出现在这种情况，该工作人员表示：“我们也是第一次遇到这种情况。因为已经涉及跨省业务，建议拨打山西95598反映。”

多位用户反映
曾遭汇通金财公司莫名扣款

2月28日，徐大妈告诉记者，她拨打山西95598反映情况后，山西清徐县供电公司工作人员主动联系了自己。其提供的聊天记录显示，该工作人员表示，对徐大妈错缴费不认可不予退费。“根据《国网山西省电力公司退费工作指引(试行)》第六章二十九条规定：因客户单方原因造成错缴费的，不得依据错交方单方资料办理退费。”

该工作人员建议徐大妈及家属报警，走法律途径解决问题。

“这个结果让我们无法接受。扣费的是汇通金财，通过查询钱去了山西，但是又不认可不予退费。”徐大妈说，“我们就想知道这100元电费到底去哪儿了？对方为什么可以随意扣我们的钱？”

徐大妈家属还告诉记者，事发后他们在网上查过汇通金财，发现了很多类似案例，“很多用户都反映被这个公司莫名扣过款，和我们的遭遇非常像。”

记者在搜索引擎中输入“汇通金财扣款”，立即弹出上百条相关信息，

有“自动扣款”、“恶意扣费”等多条投诉信息。其中用户反映被扣最多的达7300元，最少的为2元。

在某投诉平台，2022年12月30日，一名网友投诉遭扣款100元。“个人从来没有交过电费，微信也没有绑定过电网，12月20日被国网汇通金财公司从微信扣款，请对方提供缴费户号，户主是谁？钱扣到哪个账户去了？”次日，国网汇通金财对此进行了回复，不过回复内容进行了隐藏。

▶ 律师说法

需进一步查明扣费原因

四川一上律师事务所合伙人林小明律师认为，如果徐大妈所述属实，即徐大妈没有下载过国家电网APP，也没有点击相应链接进行免密支付，那么电网应当采取妥善措施，及时解决乱扣或者误扣徐大妈费用这个问题，因为造成这种情况的过错可能在于电网方面的操作或者系统漏洞。

“当然，徐大妈也可以通过法律途径向实际被充值的用户提起诉讼，要求被充电的用户返还不当得利。”林小明说。此外，既然有不少用户提及该系统长期乱扣费，则需要进一步查明出现乱扣或误扣电费的原因。如果是扣费系统的原因，那么汇通金财及电网应当承担相应的责任，如果是该系统操作人员人为所致，那么相关人员已经涉嫌违法犯罪。

四川金鑫律师事务所律师付建军表示，作为扣款一方，汇通金财公司有责任和义务，将扣款渠道、流程和去向等，给徐大妈一个明确的告知。

四川新念律师事务所律师王新年建议徐大妈报警处理。“虽然案值只有100元，但如果网上类似投诉较多，情节就比较恶劣了，相关部门应引起重视。另外如果有证据表明汇通金财是在未经用户同意的情况下扣款，那就是侵犯了用户的知情权，涉嫌滥用市场主体地位，侵害消费者权益。”王律师说。

华西都市报-封面新闻记者 李庆 王越欣

钢琴运输中损伤 物流答应“全额赔偿”

从去年12月13日至今，邹先生的钢琴一直“躺”在成都市金牛区一处物流站里。

“不是我不收，是运输过程中损伤了，我保价8000元，物流只赔500元，我怎么收呢？”2月28日，邹先生在封面新闻“追踪到底3·15云投诉主题报道”投诉页面分享了自己的烦心事。

3月1日上午，华西都市报、封面新闻记者针对此事进行了多方采访。就在记者结束采访后半小时内，邹先生打来电话表示，已和物流公司达成调解协议，对方愿全额赔偿。

花2044元运钢琴
验货时发现裸露处有损伤

去年12月9日，邹先生通过物流

公司将放在深圳家里的一架钢琴运回成都。

这架钢琴是邹先生在女儿读小学时花2.4万元买的，如今，女儿上高中后没有时间弹琴，他便决定将钢琴运回成都的家里，“没事我自己可以弹弹”。

因为担心钢琴在运输途中出现损坏，邹先生花450元购买了一只木箱，另外花160元对钢琴进行了8000元保价。加上上楼费以及运输费，邹先生总共支付了2044元。

去年12月13日，钢琴运抵成都，但由于疫情因素，一直到今年1月8日，邹先生才联系快递点要求送货。“他们就喊我最好先来验一下货，说可能有破损。”

在金牛区快运集配站，邹先生看到了自己的钢琴。“心瞬间就凉了。”邹

先生说，本应立着的钢琴随意横躺在地上，包装用的木箱也没有看到，琴腿、三个踏板都裸露在外面，可以看到明显损伤，他当即提出拒收，并找到物流理赔。

沟通理赔未果
记者采访后对方承诺全赔

拨打客服电话后，邹先生联系上了理赔专员，得到的回复是赔偿500元。“我保价8000元，而且是由于物流过程中包装不当造成的损坏，是他们的全责，怎么可能才赔500元？”对于这样的赔偿方案，邹先生难以接受。

在与物流方多次的电话沟通中，物流方给出的赔偿价格从最初的500元，变为了1000元、1500元。就在邹

先生联系华西都市报、封面新闻记者前，物流方提出的赔偿金额变为了3000元。“如果我不较真，他们就想敷衍过去。”邹先生说。

3月1日上午10点，记者和邹先生一起来到该快运集配站。对于记者的采访，工作人员表示相关负责人有事不在，“理赔那边没协商好，我们也不知道下一步该怎么办，钢琴就一直放在这里两个月了，我们也怕丢失。”

就在记者结束采访半小时后，邹先生接到了物流客服的电话，对方表示，破损可按保价进行全额赔付，赔付8000元。此外，邹先生已支付的运费、木箱包装费、上楼费等也将退还。

华西都市报-封面新闻记者 吴冰清 实习生 万佳