



充值金额

20元

50元

100元

300元

500元

1000元

晋升为普通用户, 享受95折。

微信支付

☒

支付宝支付

☐

建行龙支付

☐

中国银行支付

☐

工商银行支付

☐

南通农商银行支付

☐

点击立即充值 即表示您已同意《充值协议》

立即充值

充值页面底部显示《充值协议》

1. 用户充值后3天内没有任何消费且没有开具电子发票, 可以自行申请退款;用户直接在地铁APP的N.pay城市支付提交退款申请, 由人工进行审核, 审核时间为3个工作日, 审核通过后, 充值金额将返回原支付账户。

2. 因用户个人原因不再使用N.pay支付的, 联系客服0513-55009395申请退款, 人工审核通过后, 账户余额扣除2%后退款, 退款时间为审核通过后10个工作日, 退款后不再享受优惠政策。

3. 一次只能对一笔充值 暂无可退款记录 多笔充值, 需要多次提交申请。

充值金额	充值类型	退款金额
------	------	------

申请退款页面显示要扣除2%手续费(App截图)



南通地铁站内无相关提醒

2023年7月,从外地到江苏南通出差的律师许冠中下载使用“南通地铁”App,并充值20元。离开南通后,他发现账户里的15.25元余额无法直接提现返还,不但要拨打人工客服电话提交申请,还得扣除2%的手续费。虽然手续费折算下来仅有3毛钱,但他认为不合理,并于2024年7月向南通市崇川区人民法院递交起诉状,要求地铁方全额退还余额并支付利息。近日,现代快报记者对此进行了走访调查。

现代快报/现代+记者 严君臣 文/摄

认为2%的退款手续费涉嫌“霸王条款” 为了“3毛钱” 乘客起诉南通地铁

事件: 地铁退费手续繁琐还要收手续费,被指不合理

2023年7月26日,许冠中从安徽前往江苏南通出差。抵达南通西站后,他选择了搭乘地铁前往目的地。“我经常出差,国内很多城市都可以直接刷支付宝坐地铁,但在南通坐地铁要么在机器上买单次票,要么下载App。”许冠中告诉现代快报记者,每次坐地铁都要买票很不方便,他就下载了App,并充值了最低额度的20元钱。

当天,他搭乘地铁从南通西站坐到了和平桥站,总共消费4.75元,卡内余额还剩15.25元,离开南通之后也没有再使用。

“南通地铁的App退款这么复杂,这是我沒有想到的。”许冠中说,等他忙了一段时间之后,登上App想要申请退款,却发现弹出了“暂无可退款记录”的提醒,随

后跳转出来的页面显示让他意识到,想要退款没有这么简单。

在该App内的“申请退款”页面上,有多种情形。首先是用户充值3天后没有任何消费,且没有开具电子发票的,可以在地铁App的N.pay城市支付自行申请退款,提交退款申请后将由人工进行审核,审核时间为3个工作日,审核通过后,充值金额将返回原支付账户。

其次是因为用户个人原因不再使用N.pay城市支付的,要打电话给客服申请退款,人工审核通过后,账户余额扣除2%后进行退款,退款时间为审核通过后的10个工作日。也就是说,许冠中想要完成退款,必须拨打客服电话,扣除2%的手续费,即0.305元之后,要等待10个工作日,才能拿

到退回的余额。

虽然手续费仅有3毛钱,但许冠中认为这种收费并不合理,属于“霸王条款”。“以前我在其他城市坐地铁,从没有见过退款还要收费的情况,一般都是线上直接申请就可以退回了。因为我本身是律师,对这种现象也比较敏感,所以我决定提起诉讼。”

7月5日,许冠中向南通崇川法院递交民事起诉状,状告南通轨道交通集团有限公司、南通市大数据发展集团有限公司、南通市民卡有限公司,并向法院提出了三个请求,包括被告全额退还“南通地铁”未退充值金额15.25元;被告向原告支付资金占用期间利息;以及其为了维权产生的合理损失,合计1017.27元。

体验:退费要打电话申请,超过一年还需提供银行卡账号

“南通地铁”App的退款,为什么如此麻烦?7月10日,现代快报记者实际进行了一次退款操作。按照App“申请退款”页面的指引,记者拨打了客服电话,对方表示,按照页面显示,的确需要扣除2%的手续费。

该工作人员告诉记者,余额不满2元不收手续费,因为单次乘坐最低金额就是2元。高于2元的,都要按照2%的比例进行扣除。

为什么会产生这部分费用?这名工作人员给出了下面的解释。用户在给“南通地铁”App的账户充值时,是通过第三方支付,第三方会扣除部分手续费,这部分手续费是地铁方进行承担的。但用户如

果在充值后退款,那已经扣除的手续费,地铁方面不再承担,就需要用户来支付。这名工作人员表示,因为与第三方是每年进行结算,已经充值超过一年的,想要再退款,就需要另外再提供银行卡账号进行退款。

在充值时未明确告知的手续费,许多用户直到申请退款时才会发现。

在南通地铁站,记者看到进站闸口的易拉宝、显示屏展示了地铁的票价标准、优惠政策等,但并没有关于退款手续费相关的表述。

在注册“南通地铁”App时,会要求用户勾选已阅读并同意《用户协议》《隐私政策》,但《用户协议》中并没有注明退

款手续费相关的条款。在拨打客服后,根据工作人员的指引,记者才留意到在充值页面底下有一行文字,注明“点击立即充值即表示您已经同意《充值协议》”,点开该《充值协议》,才能看到关于手续费的详细说明。

充值有最低额度,退费手续繁琐,对此许多南通市民盼望着开通能直接扫码进站按次收费的服务。记者查询发现,目前江苏省内已有南京、无锡、苏州、常州、徐州、南通这六座城市开通城市轨道交通系统,其中前五座城市已经开通扫码直接乘坐的服务,按次直接结算费用,目前南通是唯一未开通直接扫码按次结算乘坐地铁服务的城市。

律师:App充值应显著提示手续费,否则涉嫌侵害消费者知情权

“消费者拥有知情权和自主选择权,7月1日起施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》也加大了对消费者权益保护力度。”江苏同大律师事务所律师李小亮表示。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条中明确规定,经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质

量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。

经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段

强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

李小亮认为,以此类App充值为例,App应当以显著方式,提醒消费者充值后退费会产生收取手续费的后果,消费者在知情后再进行充值消费。要是未进行充分提醒,或者提醒不显著,就可能涉及侵害消费者的知情权和自主选择权。消费者要是认为自身权益受损,可以通过法律手段进行维权。

现代快报+ 新媒体品牌矩阵展播

书香江苏
传递阅读的力量



扫码了解书香江苏