

没经我同意 钱咋划走了?

一市民住酒店遭遇“预授权”刷卡困惑

本报记者 张亚楠

改进作风 优化环境

晚报

监督热线: 96706531
爆料QQ: 800003789

调查

调查新闻大赛

刷卡消费越来越普遍,很多人已经习惯住宿时刷“预授权”交押金,退房时再完成预授权交房费,但是当你结完账后发现自己账户里又被取走一百多元时就难以淡定了吧,济南的马小姐最近就遇到了这么一件让她“震惊”的事。



结账时的POS机单据显示,酒店的预授权已经完成。本报记者 张亚楠 摄

消费者:卡在自己手上,钱被转走了

11月25日凌晨,马小姐入住和平路上的济南海通商务酒店,刷了500元预授权做押金。“本想就住一天,下午2点前走,后来有事又续了半天房。”

下午5点多,马小姐来到前台退房结算,POS机出来消费单据后,马小姐签字确认。

车开到和平路东头,马小姐突然接到酒店打来的电话,对方说刚刚结账时工作人员搞错了,应该收一天

半的房费382元,只收了一天房费258元,希望马小姐回去补交124元房费。

“当时下午5点多,正好是交通高峰期,我不想再掉头回去了,就跟他们商量第二天早晨过去交上,对方也答应得很好。”马小姐告诉记者。

挂了电话,马小姐继续开车,却突然接到了两条银行短信,一条是账户里存入了258元,紧接着一条是扣除了382元。

“一想就是酒店的操作,当时我的火就起来了。”马小姐告诉记者,当时她感觉特别不可思议,卡在自己手上,自己也没在现场,没输密码,自己账户里的钱居然被转走了。

“他们是怎么做到的?怎么能不经过我同意划拨我卡上的钱?”商户到底有多大的权力?马小姐很震惊。接着酒店才打来电话,说已经在系统中把需要补交的房费扣除了,不用麻烦马小姐跑一趟了。

酒店:有权限扣款,错在没沟通好

记者来到济南海通商务酒店,值班经理韩小姐介绍说,在发现房费少扣之后,为了让客户不白跑一趟,酒店把少扣的房费扣除了。

韩小姐说酒店有权限进行扣除,但酒店也有错,错在没有在扣除之前跟客户打电话沟通好,而是在扣除操作之后给客户打了电话告知。

“这个电话打在后面

了,没有打在前面。”韩小姐说这么做主要也是因为之前电话中客户承认自己少交房费了。“我们已经向客户道歉,但客户不接受。”

韩小姐解释说,在发现钱扣少了之后,酒店又进行了两步操作,一是撤销“预授权完成”操作,退回到“预授权”状态,这时候客户已付房款退回客户账户,马小姐就收到了第

二条“冲正收入人民币258元”的短信。此后,银行扣除应扣金额,再次进行“预授权完成”操作。

韩小姐说,这种撤销“预授权完成”不是特殊手段,绝对不存在人们担心的银行卡信息被窃取问题。而马小姐遭遇的这种操作有不少先例:“之前很多客人欠房费不过来了,我们打电话也不通,我们只能这样,把他的钱扣出来。”

质疑:酒店权力太大,银行监管不严

对于酒店解释,马小姐表示难以接受,她拿出开房和交房费时POS机产生的确认单。“退房结账时的单据上明明写着‘预授权完成’,我已经签字确认

了,没经过我允许,他们怎么想撤销就撤销了呢?”

马小姐觉得,酒店操作不对,银行监管也有失误:“在没经过我同意的情况下,银行怎么能同意酒店更

改预授权状态,划拨我卡上的资金呢?”

11月25日下午,记者通过客服热线联系马小姐的开户银行,客服人员表示第二天将会有工作人员回复。

业内人士:预授权30天内都有效

记者咨询业内人士获悉,所谓预授权其实就是交押金。入住时,酒店没刷走马小姐500元,只是将这笔金额冻结了。退房时,酒店会按实际消费金额办理“预授权完成”结账。

在取得预授权30天内,对“预授权完成”的撤销,只需要商户的财务主

管授权业务员就能完成。但是按照规定,须提前征求持卡人的同意。

这位业内人士告诉记者,可能有些持卡人担心在预授权操作中商户权限太大,其实持卡人不必过分担心,因为预授权操作背后有两个保障机制。

一是,商户可以冻结的金额不能超过预授权交

易金额的115%,就马小姐的例子来说,通过预授权,酒店最多只能从马小姐卡上划取575元。第二个保障机制是,如果持卡人对商户操作有异议,觉得他扣了不该扣的钱,可以通过发卡银行找到商户要求商户拿出扣款单据、凭证,如果对方拿不出,就必须撤销扣款操作。

400防伪电话 还能相信吗?

一消费者遭遇同款产品不同防伪电话怪事

本报记者 宋立山

近日,市民郝女士向本报反映,她先后在实体药店和网上分别购买过一款相同品牌的减肥产品,仔细对比发现包装上的字体有差别,防伪标识和400认证电话也不一样。拨打两部电话并输入相应的认证代码,都说产品是正品,但将电话和认证代码对调拨打之后,都说代码不存在。业内人士说,不要轻信400认证电话和防伪认证标识,拿到产品后最好登录厂家官网比对查询。



电话却不一样。郝女士购买的两盒同款瘦身咖啡,防伪

市民遭遇:相同瘦身产品,不同认证电话

两个月前,郝女士在一家正规的实体药店购买了一盒减肥咖啡,价格为每盒50多元,喝完之后感觉效果还可以,便还想继续使用。11月11日前后,郝女士在网购时发现一家网店也在出售同一款减肥咖啡,而且让利幅度比较大,每盒只需要35元,随后她便买下一盒。

“刚拿到手时没发现问题,过两天才觉得不对劲。”郝女士说,网购的减肥咖啡寄过来之后,一眼看去跟之前的没什么很大不同,她便放心使用了。但几天之后,在收拾杂物时找到了先前购买的减肥咖啡包装盒,两个铁盒一对

比,发现不太对劲。第一个铁盒铁皮更厚一些,体积更小一些,而第二个铁盒则更薄更大一些,包装上的字体也明显有差别。更让她疑惑的是,就连代表企业形象的统一标识也有细微差别。

“这说明其中有一个是假冒产品,但是拨打防伪电话都说是真的。”郝女士说,每个铁盒上都贴有一个防伪标识,上面写着防伪认证电话和认证代码。认证电话均以400开头中间4位数也相同,只是其中一个末三位数为315,而另一个末三位数为365。为了验证真伪,她分别拨打了两个认证

电话,并输入相应的代码,里面都说产品是正品。但是系统的声音不同,而且一个自称是全国知名品牌认证中心,另一个则自称为消费者查询中心。

“防伪电话都是400开头的,应该都是比较权威的啊,为啥验证都是正牌产品?”由于厂家没有可供查询的官方网站,心存疑问的郝女士又分别重新拨打防伪认证电话,只是把两个代码调换了一下,再拨打防伪标识上的认证电话,结果查询发现,两个电话都说对方的防伪代码有误。“难道这防伪电话也有李鬼?”

业内说法:400申请门槛低,靠它防伪得仔细

对此,一位不愿透露姓名的信息技术公司负责人邹先生说,基于其被叫分摊话费的特殊功能,如今400电话被越来越多的企业用作销售和客服电话,尤其在一些销售行业,为了降低通信费用,很多企业向运营商申请400开头的电话,用于产品的防伪认证。

邹先生说,由于越来越多的企业采用,不少消费者误以为400电话一定权威可信,甚至有人误以为这些电话都是经过官方认证的,但实际上并不是这样的。事实上,400电话的

申请门槛非常低,运营商分为很多级,尤其是一些代理商并不会对申请人的资质进行严格审查,对号码的用途更是无从监管。随便一个个体户或者小企业,都可以凭借相关营业证件申请办理,并可随意用于客服、认证等。

“一些生产假冒伪劣产品的不法企业正是利用消费者对于400电话的信赖,以假乱真。”邹先生说,不法企业往往会申请一个与正规企业类似的认证号码,并独立开发一套防伪认证系统,将假冒产品的

代码输入这个系统,消费者如果拨打这个假冒的认证电话,不法企业生产的假冒伪劣产品验证结果将是正品。

邹先生说,不法企业造假的成本非常低,只需要花费几千元买一台电脑作为认证系统的服务器,再定做一些防伪标识即可,一个防伪标识的价格只有不到1毛钱。“所以,消费者一定不要轻信400电话和防伪认证码,买到产品后要登录企业的官网,看看跟官网上的认证电话是否相同。”邹先生提醒说。