

# 充30元话费只给充了20元

## 火车站附近世纪华联超市少给顾客充了钱还不认错

本报3月25日讯(记者 丛书莹)25日,李女士打电话反映,潍坊火车站附近一个叫世纪华联的超市充话费条件多,最低要充30元,还要收3元的手续费。李女士交了30元钱,但是超市的工作人员只给她充了20元。被发现后,工作人员以没有证据为由拒绝退还李女士10元钱。

“去济南出差,由于手机欠费,就想找家超市充费,看着世纪华联这超市还不孬,这家超市用的是空中充值的方式。一女的说最低充30,充的时候还让我看她手机上的金额及号码,结果交钱的时候她给我要3元手续费,我问她为什么要交这么多手续费,她说只要充话费就得交手续费。”李女士说,手机停机了,没法和朋友联系,情况非常紧急,无奈之下只好先充话费。

李女士说,除了交手续费外,还有让她感到不可思议的地方,就是她接着查话费发现只有19元多点,李女士想着只欠了几毛钱,充了30元,自己也没打电话,怎么会白白少了10元钱。李女士给10086打电话查询,客服说只充了20元。

李女士说,她立刻回去找超市的工作人员。工作人员说,空口无凭,自己就是给李女士充了30元,并没有少充。非得让李女士去营业厅打单子,说营业厅过个路口两分钟就到,但是李女士在附近找了一遍,也没发现可以打印单子的移动营业厅。去营业厅打单子的话,自己就错过了上火车的时间。于是,李女士的10元钱打了水漂。

记者到世纪华联超市询问,工作人员告诉记者,不可能发生少充值的事情。至于收3元手续费,是因为房租高。

另外,记者走访了附近其他可以充话费的超市,他们一般对于本地手机号码充值也收3元的手续费。给出的答案也是房租高,所以收费高。但是对于最低消费这块,有的超市有规定,有的超市则没有。

记者拨打联通和移动客服询问,联通和移动的客服人员表示,客户充值时,他们没有最低消费限制。而且正规授权的充值点也不会收取手续费。这家超市并不是他们正规授权的充值点。希望市民到带有移动或是联通标志的正规营业点充值。



| 账号            | 户名               | 金额     | 日期                  | 交易类型            | 余额   | 备注           |
|---------------|------------------|--------|---------------------|-----------------|------|--------------|
| 3010715314996 | 1712081604845448 | -33.00 | 2013-03-01 07:05:59 | 帐务后台 预存转兑-转出    | 尚未返销 | 现金 (171) 山东省 |
| 010715315024  | 1712081604845448 | 33.00  | 2013-03-01 07:05:59 | 帐务后台 预存转兑-转入    | 尚未返销 | 现金 (171) 山东省 |
| 50969948766   | 1712081604845448 | 20.00  | 2013-03-25 09:25:06 | 银行代收 银行代收-普通预存款 | 尚未返销 | 现金 (171) 山东省 |
| 合计:           |                  | 10 条   | 120.00              |                 |      |              |

火车站附近的世纪华联超市充话费要求高,最低充30元,收3元手续费,顾客充30元话费他们只给充20元。

### 记者体验

## 交了33元,手机上只收到20元

给工作人员看了话费详单,对方称按错键了

9点20分,记者来到位于火车站附近的世纪华联超市,一个30多岁的女士坐在柜台处。这家超市经营各种食品、酒水,也办理充话费的业务。记者以普通市民的身份进行了暗访。

“我的手机号是联通号,我要充20元话费。”记者说到。坐在柜台的女士告诉记者,在店里最低要充30元。当记者问为什么要有最低消费时,这位工作人员说,没有什么原因,她们店里就是这个充话费法。

于是工作人员让记者在本子上写下电话号码,并询问是否是本地号码。记者给她了30元,她看了记者一眼说:“不够,还要交3块钱手续费。”当记者问为什么要收手续费,有没有相关部门出具的规定时,她说,附近都是这种收费法,是她们自己定的。收3元钱也赚不了多少,顶多赚1元钱。

大约9点25分,工作人员拿出自己的手机,给记者充值。她打上了记者的手机号码和充

值金额,并让记者确认,记者看到上面显示的数额是30元。随后充值成功,她还让记者看了充值成功的手机页面。记者看到上面写着充值的单号和充值成功的字样,并没有显示金额。随后记者提出想用手机拍一下充值成功的页面的要求,她立刻把手机收起来,说是一会记者的手机短信会有提示,不用拍。

在记者等了15分钟后,手机并没有短信提示。于是记者拨打联通的10010查询,客服人

员告诉记者,上午9点25分,记者的手机上充了20元钱。

于是记者打车到东风东街和潍州路交叉口的联通营业厅,打印了账单明细。上面清楚地写着,9点25分,充值20元。于是记者拿着打印单子,找到世纪华联超市里给记者充值的工作人员。

看到记者拿着证据去找,这位工作人员忙说,可能是按错了。在证据确凿的情况下,工作人员退还了记者10元钱。

本报记者 丛书莹

### 律师说法

## 频繁少充钱属于欺诈

对于此事,记者询问了潍坊海瑞达律师事务所的李金元律师。李金元律师告诉记者,据他所知,移动和联通等通讯企业的充值并不设立最低消费,这家超市设立最低消费,已经侵犯了消费者的权益。

另外,李律师表示,收取3元手续费也不合适。而且超市业主拿不出相关部门开具的可收手续费的证明。虽然这家超市不是移动和联通的正规授权充值点,无法受到上述企业的约束。但是也要引起有关监

管部门的重视。

对于超市工作人员少给顾客充10元钱这件事,李律师说,这侵犯了消费者的财产权益。严重的说,如果频繁发生此类事件,性质就属于欺诈。李律师建议,消费者应到

正规的充值点进行充值,不要随便找地方充值。另外,在充值后,消费者要当面对证一下,以防走出充值点,对方不认账。遇到充值金额较大上当受骗的情况,消费者可报警维权。

本报记者 丛书莹