

钱一个月没退，承诺15天算数吗

多名市民投诉ofo押金难退 ofo称退押金一切正常

本报记者 戚云雷

“我申请超过一个月了，现在押金还在‘退款中’。”市民方先生今年上半年注册了ofo共享单车，并交了199元押金，由于使用频率较低想把押金退了，但自10月22日提出申请后，直到昨天已经34天了都没能退款成功，而官方承诺的时间为0-15天。11月23日，ofo工作人员回应称，“目前退押金一切正常，15个工作日内退款。”

资金明细

-199.00元

退款中

退款方式：退回到支付宝账号

发起时间：2018-10-22 23:46:38

交易类型：押金退款

交易时间：2018-10-22 23:46:38

交易单号：W201810222346

第三方单号：-

联系在线客服

方先生10月22日申请了退款，一个多月了还显示为“退款中”。
受访者供图

钱没退成客服联系不上

方先生家住洪楼附近，由于经常出差，且回家时较晚，他习惯骑共享单车回家。“有时候回来太晚街上没小蓝车了，只有他们ofo的小黄车，我就下载客户端注册了一个。”方先生说，他当时交了199元押金，还另充值了20元的骑车费。

虽然注册了ofo，但方先生骑行小黄车的频率非常低，几个月来仅使用了两次。“平时不大用，就想着把押金退出来。”

方先生告诉记者，10月22日，他在ofo的客户端上提交了退款申请，按照官方显示的退款时间，押金0-15个工作日就会原路退回支付账户，但过了半个月，他也沒收到任何退款。

方先生说，看到ofo迟迟不退押金，他很着急，就尝试联系ofo客服，但连续拨打了很多次，都无法打通。

之后，他又试图联系在线机器人客服，系统显示在他前面还有超过50人在排队，到最后也没能联系上。“当初收钱时收那么快，现在退个押金却这么难，太让人失望了。”方先生表示。

相关链接

共享单车火爆一时，巅峰期有近70家企业。共享单车在方便市民出行的同时，也逐渐暴露出一个共同的问题——用户退押金难或慢。

去年8月1日，交通运输部等10部门联合出台《关于鼓励和规范互联网租赁自行车发展的指导意见》明文提到：“企业应建立

想退充值余额需申请

关于ofo押金难退的问题，多名市民向本报进行了投诉，高先生就是其中之一。高先生今年4月到北京旅游时注册了ofo，当时只交了99元押金。之后，他买过两三次月卡，月卡到期后，他又单独骑了一次，被扣了1元骑行费，所以账户余额变成-1元。

高先生说，10月份时，因为不经常使用小黄车，他想把押金从ofo客户端里退出来，但客服人员告诉他，账户欠钱无法退押金，必须把余额补足才能退。“我本来想充1元钱，但只有20元、50元、100元几个充值选项，最少也得充20元。”高先生说，他充值把欠款补齐后，本以为这样就能退押金了，但申请后系统还是不给他退，直到现在也没能成功。

目前，高先生的ofo账户里一共有118元，包括99元押金和19元余额，而想要退余额，还需提交个人信息发送邮件申请。“现在都不退了。”高先生说，这两天他发现有朋友申请退押金时，ofo的APP会弹出“免押骑行”“放弃免押骑行”两个选项，引导用户将99元押金升级为PPmoney的100元特定资产，而PPmoney是一家P2P理财平台，ofo此举引发众多用户质疑。

ofo：
退还流程正常
15日内退款

11月23日下午，记者多次致电ofo客服，但电话一直无法接通。此前，ofo方面在回应关于押金难退问题时表示，用户押金迟迟无法退款，是因为近期公司更新办公地址，部分服务器需要进行短时迁移，致使退押金周期被暂时性延长，待相关工作陆续完成后，退押金周期将会恢复正常。

至于部分用户质疑其“押金转为P2P类投资”，ofo在官方微博声明称，他们与PPmoney属于正常的市场合作活动，用户在被充分告知授权内容后，可以根据自身的实际需求自行选择是否参与该活动，非强制捆绑。不过，由于某些合作细节问题，目前已对该活动进行了暂时下线处理。

23日下午3点多，ofo的工作人员答复记者称，目前ofo退押金一切正常，退押金流程在0-15个工作日内，如退款遇到问题可以拨打我们客服电话：4000507507。“如遇客服繁忙可以多打几次。虽然现在人手有限，但我们一直都尽最大努力保障用户退押金。”工作人员表示。

25日晚上9点，记者向方先生核实，方先生称，他的ofo押金仍没有退。

不退还用户押金或被追责

完善用户押金退还制度，积极推行‘即租即押、即还即退’等模式。互联网租赁自行车运营企业实施收购、兼并、重组或者退出市场经营的，必须制定合理方案，确保用户合法权益和资金安全。”鼓励共享单车企业“免押金”。

有律师表示，共享单车企业

或平台收取用户押金，形成的押金资金或资产，与“公款”性质非常相似。当共享单车企业或平台挪用用户押金且拒不退还时，与《刑法》规定的“挪用公款罪”非常相似。因此，对于挪用用户押金且不退还的共享单车企业，相关部门可追究其法律责任。

本报记者 戚云雷

养老机构专版
0531-85196234

种植牙享种一送一优惠
持本栏自报纸 免费领取有机蔬菜
咨询：0531-82977706 地址：马鞍山路14号

鲁商福瑞达国际颐养中心
福瑞达（历下）护理院 中高端养老机构

机构养老，医疗康复，慢病管理，骨关节病，老年病及运动障碍者的康复与治疗。
热线电话：66697722

社区养老，居家养老，专业医疗家护，居家保姆，适老化改造，老年用品等。
热线电话：66697755



地址：济南市历下区历山路2号

万科养老公寓
床位费低至1920元/月 起
电话：0531-55518777 地址：济南市市中区经三路83号

济南圣松老年公寓
医养结合 设施齐全
优质服务 价格合理
长期诚聘：护理人员
地址：经十路腊山立交桥段店南路124号
济南股骨头医院内东侧
电话：0531-86067888 15688862790

济南市按摩医院
(公立医院)

冬病夏治
三九天是一年中最寒冷的时期，中医认为此时人体阳气收敛，阴寒较盛，易导致气血运行缓慢，脏腑肌肤失养，各种冬病容易发作。“三九贴”——三九天穴位贴敷疗法，通过经络的循环和气血的输布将药物直达病所，可提升人体阳气，鼓舞正气，提高免疫力，达到治病、强身的双重功效。济南市按摩医院提醒您：今年三九贴时间：

一九：2018年12月22日—2018年12月30日

二九：2018年12月31日—2019年1月8日

三九：2019年1月9日—2019年1月17日

加强贴：2019年1月18日—2019年1月26日

预约咨询电话：0531-82821999

地址：济南市经六路136号(经六纬三路口)

济南普亲金悦养老

全国连锁 医养结合 设施齐全
专注失能失智 三大免费体验
市内接送 上门评估 3天试入住

地址：济南市天桥区大桥镇马家店十字路口西
电话：4001181080、15662669772

有律师表示，共享单车企业

金澜公寓
1750 68829489 聘工

包室内有卫生间、淋浴、空调、暖气、彩电、纯净水、热水、住器、饮水机。饭菜花样多。
地址：栗山路黄岗路下车就是，32路黄岗路北口下车

热线电话：66697755

地址：济南市历下区历山路2号

有律师表示，共享单车企业

便民服务

订版电话：85196204

◆ 专业疏通

◆ 专通下水道81879188

◆ 专通室内外管道钻孔

抽化粪池、修换马桶、管道修改

五区连锁 15624505884

◆ 专业疏通改造修换马桶

杨 15098882348

82217833打孔、抽化粪池

疏通、改造、修换马桶、打孔

89152716 13791137050

◆ 专业开锁

◆ 开换6666 6631

◆ 专业开锁

◆ 金秋87158977

◆ 金秋87158977