

□ 记者 章炜

通过手机打车并免密支付，让出行变得更加方便。但人在家中坐，突然收到一个远在千里之外的打车支付信息，这是刘先生遇到的令人匪夷所思的荒唐事。刘先生近日向《上海法治报》反映称，5月初，自己的支付宝账户被哈啰平台莫名其妙扣除45元车费，而自己当时并未使用哈啰的任何服务。究竟谁在替他下单叫车？为什么可以不经他本人就直接扣钱？

并未打车却被无故扣费

记者从刘先生提供的支付截图上看到，该笔订单是通过哈啰出行免密支付，扣款方为上海哈啰普惠科技有限公司，付款方式为支付宝账户余额，支付时间为5月4日中午。

发现扣款异常后，刘先生立刻联系支付宝，支付宝表示为免密自动扣款，需要联系扣款方哈啰公司。经过对刘先生异常扣款订单的追踪，哈啰发现，叫车下单的是一名在深圳的姓杨的女性用户，打的是顺风车，其手机号与刘先生完全不同。而刘先生表示自己当时身在武汉，最近一年并未去过深圳，且没有深圳的女性朋友，也没有代替别人叫车。另外，刘先生的哈啰软件中并没有该笔订单的任何信息。

刘先生质疑，他确实是在哈啰平台开通了免密支付，但这不能成为平台方面扣款的理由。“一个手机号，一个哈啰账号，一个支付宝账号，三者应该是一一对应的。为什么一个与我毫不相干的账号能扣到我支付宝里面的钱？”

被莫名扣费后，刘先生几经波折，致电支付平台、手机运营商、哈啰等查证，多方寻求自己被莫名扣款的真相。“发现问题还是出在哈啰这里。”但哈啰出行未给予令刘先生信服的解释。“至今没有弄明白怎么扣的钱，想想就后怕，感觉我自己账户的钱可以随便被人拿去花，平台方面是否有漏洞？”

哈啰作出解释，仍有疑点

记者在网络平台看到，刘先生反映的情况并非个例，此类涉及个人隐私及财产安全的漏洞确实让人惊心。有消费者在某投诉平台上反映，今年1月，自己并未打车，却收到哈啰出行

投诉实录

人在家中坐
谁在千里之外
替我哈啰打车？

平台：初判为“二次放号”
将采用技术手段规避

从支付宝免密扣款53.4元的消息，“客服解释说是一个注销很久的手机号被人‘二次放号’使用产生的费用。”消费者多方申诉，退款并非易事。

近日，哈啰公关人士回复记者，接到刘先生投诉后，哈啰方面开展了多日的核查，经过技术方面分析，其原因初步判定为下单人杨女士的手机号被“二次放号”所致。该人士分析，下单人目前所使用的手机号，曾绑定过刘先生的资金账户信息。杨女士成为新机主并激活哈啰账号后，其产生的账单便可以通过该手机号码关联的资金账户进行扣款。

该人士表示，该笔订单的核查比较复杂，涉及支付宝、通讯运营商等多个平台，客服需要对每一个链条进行确认后才能进行到下一步，目前技术部门对于相关细节还在持续核查中。哈啰方面将对刘先生的该笔支付进行全额退款，并对账户进行剥离处

理。哈啰还承诺，将继续对于刘先生所反映的问题进行系统核查，确保每一位用户的账户与财产安全。

记者了解到，此前，有滴滴打车用户也曾遇到过类似情况。一位广州的消费者收到一个远在福建的异地订单，并要求付费约223元。当时滴滴平台检测到该订单的下单手机设备型号和绑定免密支付的手机设备型号不一致，因此触发了免密支付拦截保护，该订单没有通过免密支付扣款，乘客没有实际资金损失。

记者询问，针对刘先生该笔异常订单，实际下单人的手机账号与绑定免密支付的手机账号不一致，平台为何未检测到异常？系统是否对于下单手机设备型号和之前绑定免密支付的手机设备型号进行过比对？对于这些疑问，哈啰方面表示，平台技术部门会继续完善安全支付系统，采用相关技术手段规避由于“二次放号”带来的漏洞，为客户提供更安全的支付环境。

律师说法

德恒上海律师事务所曾颖娴律师表示，根据《消费者权益保护法》规定，消费者享有知情权、自由选择权和公平交易权。消费者没有使用打车服务的意向和实际行为，对该扣款的原因等具体事项亦不知情。相关平台已然侵犯了消费者的前述合法权利。根据《网络安全法》规定：“建设、运营网络或者通过网络提供服务，应当依照法律、行政法规的规定和国家标准的强制性要求，采取技术措施和其他必要措施，保障网络安全、稳定运行，

有效应对网络安全事件，防范网络违法犯罪活动，维护网络数据的完整性、保密性和可用性。”消费者被人盗用注册时使用的手机号、支付宝账户等个人隐私数据，意味着平台存在数据保护漏洞，侵害了消费者的权益。

像刘先生这样的情况，可采取以下方式维护合法权益：可向中国电信查询确认其手机号的注册和变更情况，将手机号未变更、被无端扣费等信息反馈给哈啰平台，要求退款，并要求平台对其个人信息的

储存和保护情况进行核实。另外，刘先生也可向当地消费者协会或市场监督管理局进行投诉举报，若查明哈啰平台存在泄露等未尽用户信息保护义务的行为，由有关主管部门对其予以处罚。

这一现象反映了当前网络消费环境中存在的问题，包括消费者权益保护不力、数据隐私和支付安全保障不足等，解决这些问题，需要相关部门和企业共同努力，提高网络安全意识，营造稳定安全的网络营商环境。

平台应采取技术措施等保障安全、稳定运行

消息树

近期，朝一蛋品（上海）有限公司（以下简称“朝一蛋品”）因无证生产温泉蛋、未备案销售温泉蛋，被上海市松江区市场监管局没收违法所得55.45万元，罚款27.73万元，罚没款合计83.18万元。业界认为，朝一蛋品违规生产、销售温泉蛋一事，暴露出当下蛋品行业鱼龙混杂，有品类无品牌的现状。

官方资料显示，朝一蛋品于2018年8月1日注册成立，是生产加工可生食鸡蛋16年的老品牌，是一家集养殖、蛋品生产、加工为一体的现代农牧业生态食品公司，从事鲜鸡蛋和温泉蛋的生产、销售经营活动，温泉蛋是该公司重点产品之一。

上海市松江区市场监督管理局发布的行政处罚决定显示，2022年11月9日，朝一蛋品已经注销了其生产温泉蛋产品的食品生产许可证，并停止温泉蛋产品的生产活动。然而在2022年11月26日至2023年2月27日期间，朝一蛋品在未获得温泉蛋产品食品生产许可证的情况下，仍继续从事温泉蛋产品的生产经营活动。其间违法生产箱装温泉蛋5775箱，售价为80-120元/箱不等，销售金额为53.03万元；违法生产盒装温泉蛋1184盒，售价为20-22元/盒不等，销售金额为2.42万元，共合计违法货值金额约为55.45万元。截至案发，上述违法生产的温泉蛋全部销售完毕。

关于被处罚一事，记者拨通了朝一蛋品官方电话进行采访，对方表示，公司对此事不作回应。记者注意到，目前朝一蛋品官网仍有温泉蛋产品介绍，但是朝一蛋品天猫官方旗舰店内已经没有温泉蛋产品在售卖，客服也称温泉蛋已经无货销售。

在业内看来，朝一蛋品违规生产、销售被罚一事在一定程度上暴露出朝一蛋品在品牌建设和市场战略上的短视。朝一蛋品冒险违规经营温泉蛋销售，或许是看中蛋品市场的巨大空间。消费者对蛋品的风味、营养成分有了更高要求，蛋品行业开始出现可生食蛋、温泉蛋等差异化生产，因此朝一蛋品会选择经营温泉蛋产品，并冒险违法生产，企图通过规避监管来快速获取市场份额。

（来源：北京商报）

一企业无证生产温泉蛋被罚
公司未作回应，天猫旗舰店已无温泉蛋产品销售