

我明明没上车，车费却被扣走了

司机套手机尾号，乘客被「秒上车」

□ 记者 章炜

以“绿色出行、顺路合乘”为理念的顺风车，本是共享经济的便民选择，近年来却频频曝出消费纠纷。崔先生近日向《上海法治报》反映，他在平台下单顺风车后，车子都没见到，却被司机违规操作完成行程，138.95元车费被自动扣除。目前，记者获悉，涉事司机已被封禁账号，平台已退还全额车费。

4月14日，高德客服向记者反馈，经平台核查，确认涉事司机存在违规行为，判定司机全责，平台会将138.95元全额车费退还崔先生，同时对司机采取账号封禁措施。对于此处理结果，崔先生表示满意。他同时建议平台优化订单确认、行程核验等相关机制，完善异常识别与监管流程，避免此类被司机钻空子、侵害乘客权益的情况再次发生。

记者调查发现，崔先生的遭遇并非个例。社交平台上，不少消费者吐槽遭遇类似经历：有顺风车司机拿到手机尾号后擅自完成订单，后续乘客想拿回车费波折不断。部分司机背离“顺路合乘”本质，通过诱导线下交易、违规加价、恶意操作订单等方式牟取不正当利益。

律师说法 >>>

上海邦信阳律师事务所合伙人金玮律师分析认为，顺风车通常情形下不属于营运性质的客运服务，而是车主与乘客之间基于顺路合乘的民事互助行为，但这一确定性不免除平台的安全保障与合同管理义务，也不豁免司机的履约责任。

“就崔先生的遭遇而言，其通过高德平台下单，与平台、司机形成三方居间及运输服务合同关系。平台提供信息撮合、订单管理、费用结算服务；司机负有按约提供运输服务的义务；乘客负有按时乘车、支付合理费用的义务。”金玮律师表示，如若司机未按约提供运输服务的，则乘客无需支付相应费用；如若平台已自动“扣款”的，也应及时予以返还。

金玮律师还提醒，顺风车行业乱象频发，部分司机为谋求不当利益可能会违规操作，消费者要提高警惕、加强防范：乘坐顺风车时，坚决拒绝线下交易，不提前透露个人信息；一旦遇到司机违规行为，要及时固定证据，并向平台和行政监管部门投诉举报，用法律手段维护自己的合法权益。此外，金玮律师提醒消费者，非必要不开启“免密支付”，避免因账户权限过度开放而引发资金损失。

拿到尾号后，司机坐地起价

崔先生告诉记者，4月10日晚上11点10分左右，他刚到虹桥火车站，打算打车去南通，便在高德地图上下单了一辆“独享”顺风车，平台显示全程车费138.95元，下单后不久便有司机接单。崔先生说，他拨打了司机在平台上的虚拟号，司机未接听，却在小程序对话框中用暗语告知他另一手机号，“联系我这个号，一八一林七珊珊……”示意他拨打该号码。

崔先生没多想，便按照司机说的号码拨了过去。“没想到司机狮子大开口，说要400元才能送到南通，不然这个时间段没人愿意送。我当时就不同意，让司机取消订单，对方却说已经接单了，取消不了。”崔先生随后查看订单页面，果然显示“已上车”。

“我连车的影子都没看到，怎么可能上车？”崔先生反应过来，“最初通过平台联系，双方都是虚拟号。应该是我拨打司机私人电话时，司机套走了我的手机尾号后四位。凭着这个关键信息，司机点击了‘已上车’按钮，并借机加价。”

“此后，司机不停地催促我，叫我帮忙点击‘到达目的地’，说这样他才能去接下一单。”崔先生回忆，当时平台订单已显示“开始行程”，他担心系统超时会自动确认到达，情急之下只好点击了该按钮。他再想通过对话框与司机联系，却发现对话框已经显示“行程已结束，无法继续发送信息”。

记者查看崔先生提供的支付记录发现，当晚11时15分至17分，

138.95元分两笔通过“高德顺风车一键支付”被自动扣除。“我当晚根本没坐他的车，最后是另外打车回到了闵行，打车记录都还在，能证明我没上车。”崔先生无奈地说。

平台：司机全责，封禁账号

明明没有上车，钱却被自动扣走了。此后的几天，崔先生联系平台客服要求退回车费。客服回复称，他们暂时未联系上司机，平台无法直接处理退款。基于消费者体验不佳，补偿20元的优惠券。

对此，崔先生表示不接受。“即便我疏忽大意点了确认到达，但在系统中，从下单到到达‘目的地’，整个过程不足10分钟，与虹桥火车站到南通的正常行程时长严重不符。此外，出发与到达地点也与我在订单中填写的信息不匹配，平台系统为何没能识别出异常？”

针对崔先生反映的情况，记者近日联系高德客服。客服表示，乘客如果未实际上车，勿直接点击“到达目的地”，上车前，乘客不要向司机透露真实的手机号码。“如果遇到未上车却被司机点击已上车的情况，乘客可立即联系我们，经客服介入核实后，可取消订单并避免损失。”记者注意到，崔先生与司机的对话框顶部，平台明确提示：“请不要和车主线下交易，上车后及时点击确认上车”。

消息树

发卡量连续三年下滑，多家银行密集停发信用卡

诱导开卡及合同条款模糊等现象，令消费者对信用卡的信任大打折扣

近期，多家银行接连发布公告，宣布停止发行部分信用卡产品，涉及国有大行、股份行及地方银行，停发产品以联名信用卡为主，同时涵盖部分主题信用卡。

4月2日，民生银行信用卡中心公告称，民生多点联名信用卡等11款信用卡产品停止发行，相应产品权益活动均已到期停止；自2026年5月18日起，持有上述停发卡种的客户补卡、换卡或到期续

卡时，将更换为相同品牌、同级别的民生标准信用卡。

3月31日，农业银行信用卡中心发布公告，自2026年5月15日起，将停发银联和万事达品牌的大学生青春卡；3月6日，该行发布公告称将于4月16日停发天柱山信用卡。

博通咨询金融行业首席分析师王蓬博认为，银行密集停发信用卡，主要是受监管政策持续收紧影

响，信用卡业务考核从发卡规模转向资产质量与合规经营。同时，行业内睡眠卡占比偏高、部分产品盈利贡献较弱，叠加消费信贷竞争加剧、获客与运营成本持续上升，银行选择主动优化产品结构，清理低效能卡片以降低业务成本与合规风险。这也是行业回归审慎经营的正常表现。

在某投诉平台，以“信用卡”为关键词搜索，消费者投诉量高达45万条。很多持卡人表示，机场贵宾厅

缩水、积分兑换贬值、消费领福利门槛提高是普遍现象。此外，信用卡营销手段不当、诱导开卡及分期消费、合同条款模糊等，让很多消费者对信用卡的信任大打折扣。

专家表示，银行信用卡业务调整全面展开，从停发联名卡、整合线上App，到关停线下信用卡分中心、加速转让信用卡不良资产包。这一系列举措表明，信用卡业务进一步深化降本增效，优化经营结构。（来源：北京日报客户端等）