

最近有用户在使用滴滴打车时,刚点击app就自动弹出“有未支付订单无法打车”,而这些“未支付订单”竟然来自陌生人。两个不相关的用户为何会被关联到一起?谁又有进行关联的权限?记者进行了调查。

人在吉林

“未支付”的出行订单在山东

广州市民马先生今年7月份从机场回家时,打开“滴滴出行”app后发现无法叫车,原因是“有未支付订单”。马先生查询发现,这个未支付订单来自189开头的手机号,是一个陌生的号码。

马先生就此咨询了客服,客服回应称马先生和手机号189开头的账户是“关联账户”,需要对方支付了订单马先生才能打车。

吉林长春王女士也遭遇了类似情况。王女士于2018年8月8日晚首次使用该手机号注册并使用滴滴打车,然而打开app之后却发现875.9元的未支付订单,查询自己的订单页面却没有发现这笔订单,后来她咨询滴滴客服后被告知有两笔未支付订单,加起来总费用上千元。

王女士告诉记者自己从未去过山东,这笔未支付的订单却出现在山东。对于弹出的这笔订单,王女士只能选择支付,连“查看明细”都看不了,显示“您没有权限查看”,且这笔订单所属手机号也被遮掩住了。

王女士随后报了警,警察致电滴滴方面了解情况,滴滴方面并未向警方透露任何关于该笔订单所属乘客账户及司机信息,只说这笔订单来自王女士的“关联账户”。

记者还联系到多位账户上有未支付订单的滴滴乘客,这些用户往往本人所在地与未支付订单所在区域相差甚远。一位江西乘客的滴滴账户上有一笔来自深圳的未支付订单,金额为50元;一位成都乘客的滴滴账户在南京有一笔98元的未支付订单;一位长春乘客在福州有一笔252元的未支付订单……在记者加入的“滴滴未支付订单投诉群”中,有超过60人遇到了同样的问题。

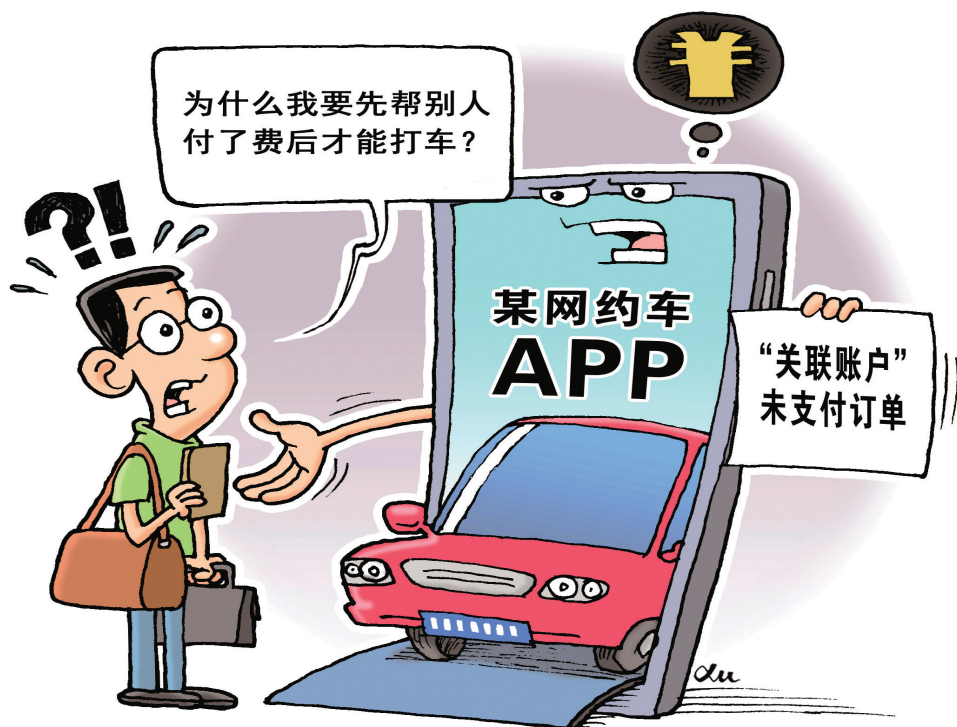
想要滴滴出行?先帮别人付了费再说!

滴滴出行“关联”机制究竟从何而来

新华社记者

胡林果

安宇飞



关联机制是否“自说自话”

所谓关联机制究竟是什么?关联是如何发生的?谁有进行关联的权限?记者为此采访了滴滴公司。滴滴公司回应称,“关联机制”实际上是系统经过识别,认为两个账号属于同一个用户,当该用户的一个账号出现未支付订单时,另一个账号就会产生需要支付才能打车的情况。

客服表示,发生关联有四种情况:第一,本人滴滴账户帮别人支付过;第二,被关联双方的滴滴账号用同一部手机登录过;第三,本人滴滴账户和其他滴滴账户绑定了相同的银行卡;第四,本人新注册手机号是别人注销过的手机号,本人用新注册手机号登陆滴滴,会与原手机号主产生关联。

然而,广州马先生、吉林王女士都表示关联

的是陌生人的账号,不符合客服给出的四种情况,记者为此向滴滴公司申请了查询。滴滴公司回应称,对于马先生的情况,系统认为189开头的账号也是马先生的,并且系统会定期根据用户在使用平台的使用特征变化来更新认知,最新的认知判定两个账号不属于同一人;王女士是因为帮对方支付过订单费用才发生了关联。

对于滴滴公司的回复,用户均表示不满意。马先生说:“系统莫名其妙就判定另一个账号属于我,也没解释原因,不知道是想干什么。”记者详细阅读了滴滴出行app的《软件使用协议》及《个人信息保护及隐私政策》,并未发现有解释“关联机制”的相关条例。

是不是“滥权”行为

滴滴公司回应称,用户如果对被关联的账号不认可,可致电客服,配合提供相关信息,平台会即刻调查,如查实不是同一人,会立即更新系统认知,并且平台正在优化申诉流程。然而记者了解到,北京用户庞先生在向滴滴公司提供了手机号的人网证明之后,未支付订单问题仍未解决。

中国人民大学世界经济研究中心特约研究员、深圳技术大学副教授赖明明认为,未经用户许可的“关联机制”是滴滴站在自己立场上,把支付责任进行了不恰当联系的做法,是大企业的“滥权”行为,侵犯了消费者权益。

北京市天平(广州)律师事务所律师欧卫安认为,根据消费者权益保护法的相关规定,滴滴公司必须尊重消费者所固有的知情权、公平交易权以及监督批评权,上述案例中,消费者的手机或者账号被莫名其妙地关联,实际上涉及消费者的权利限制,包括没有法律依据强制其支

付关联账户的服务费用、不告知其有关关联账户的信息和关联原因。

对于互联网经营者如何收集、使用消费者个人信息,消费者权益保护法明确规定,应当遵循合法、正当、必要的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并经消费者同意。专家认为,滴滴公司出现这样的事情,并不是法律规定不明确或者无法操作,而是其是否愿意去遵守的问题。

对此欧卫安建议,可由检察机关、消费者权益保护团体提起公益诉讼全力保障消费者的权益,既节约了司法救济的成本,又给了这些企业以巨大的诉讼压力。此外,从微观层面上来说,既然滴滴这样的服务者可以给消费者进行社会信用方面的评价,政府部门也应对此类服务主体的评价体系和评价标准进行合理的评估,防止其信用评估权力被滥用。

(据新华社广州9月16日电)

双色球奖池9亿元
彩市巨奖呼之欲出
中福在线, 2元可中25万元

开奖资讯

双色球 第2018108期

05 13 18 21 26 30 02

福彩3D 第2018253期

0 9 8

七乐彩 第2018109期

07 09 16 17 21 22 27 20

(摘自湖南福彩网)

福彩天地
扶老 助残
救孤 济困