

调查共享充电宝 发现问题真不少

京津冀三地消协组织发布共享充电宝消费调查结果



近10年来,作为共享经济的细分领域之一,共享充电宝经营模式得到了快速发展,在提高资源利用效率、方便群众生活和创新消费方式等方面发挥了积极作用。但根据社会舆情和消费者的反馈,共享充电宝消费目前存在价格不透明、借出容易归还难、售后服务不畅通等问题。这些问题不仅损害了消费者的合法权益,还影响了共享充电宝这种新消费模式的健康发展。为促进共享充电宝行业健康发展,维护消费者合法权益,北京市消费者协会、天津市消费者协会、河北省消费者权益保护委员会近日联合开展了共享充电宝消费调查。

□本报记者 李惶 杨琨

问卷调查结果

近六成受访者认为收费不合理

本次调查主要采用问卷调查、体验调查等方法,其中问卷调查收回3000份有效调查问卷样本,体验调查了美团、怪兽、小电、街电、搜电、来电等6个品牌的60个租借机柜网点,并针对调查发现问题进行专家研讨。调查结果如下:

受访者租借较多的共享充电宝品牌是怪兽、街电和美团,受访者习惯于在餐饮和购物场景租借共享充电宝。

近六成受访者认为共享充电宝收费不合理。大多数受访者租借共享充电宝的收费为每小时3元至5元,此外还有少数为每小时8元以上。调查显示,59.27%的受访者认为共享充电宝收费不合理,15.23%的受访者认为共享充电宝租借价格不透明,标注不清晰。

共享充电宝使用过程中主要存在充电宝容量不足、设备老旧故障多和充电速度较慢等问题。关于共享充电宝的使用情况,54.33%的受访者认为充电宝容量不足,36.90%的受访者认为设备老旧故障多,36.33%的受访者认为充电速度较慢。

共享充电宝归还过程主要存在归还网点少、机柜无空位、归还地点不详细等问题。关于共享充电宝的归还情况,55.17%的受访者认为归还网点少、机柜无空位,43.23%的受访者认为归还地点不详细,无法找到,另有7.30%的受访者遇到过归还成功后仍在计费。

体验调查结果

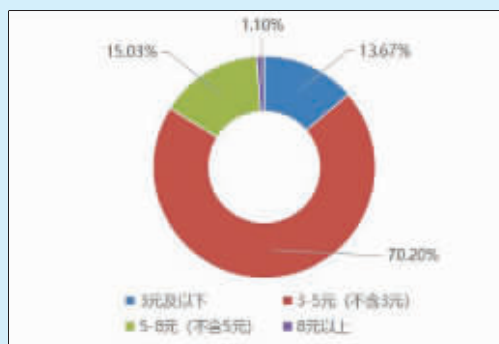
部分品牌存在涉嫌不公平格式条款问题

同一品牌同一区域不同门店的收费标准可能不一样,部分调查样本涉嫌收费规则不合理。目前,京津冀三地共享充电宝的计费单位主要为半小时或每小时一计费,费用在每小时3元至8元之间,总封顶价格基本上都是99元。充电宝的收费标准跟品牌关系不大,同一品牌在同一区域不同门店的收费标准不一样。

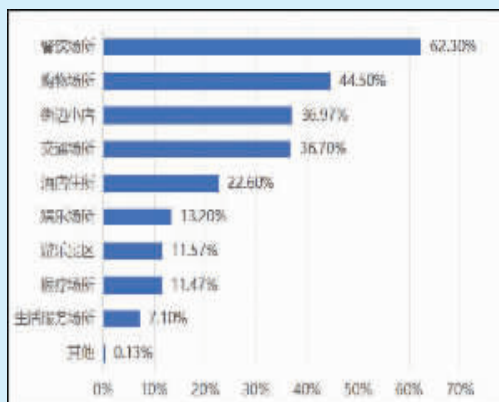
调查发现,部分共享充电宝的收费规则规定,不足60分钟按60分钟计费,不足30分钟按30分钟计费,超出1秒钟仍按一个计时单位收费,计费规则不合理。例如,街电充电宝一个样本规定,每30分钟收费4元,不足30分钟按30分钟计算,体验人员租借30分钟14秒,按照60分钟收费8元。

部分共享充电宝品牌存在涉嫌不公平格式条款问题。体验调查发现,部分共享充电宝品牌的用户协议或服务协议存在涉嫌排除或限制消费者权利、减轻或免除经营者责任、加重消费者责任的不公平不合理格式条款。比如,怪兽充电、街电2个共享充电宝品牌在用户协议中规定不对第三方服务做任何形式保证或承诺,对消费者遭受风险和损失不承担任何责任,涉嫌减轻或免除经营者责任、加重消费者责任。再如,部分共享充电宝品牌在用户协议中规定纠纷解决需在充电宝公司所在地法院提起诉讼,涉嫌排除或限制消费者权利。

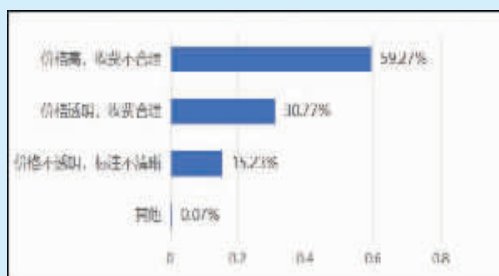
部分共享充电宝导航地址与实际不符或者相关信息更新不及时,影响消费者正常租借与归还。体验调查中,有8个样本地址定位不准确或者更新不及时,体验人员根据共享充电宝的导航找不到租借或归还地点,或者找到地点同样无法租借或归还,影响消费者的正常使用。比如,体验人员按照怪兽充电小程序定位到“西部马华”租借充电宝,按导航地址到达后没有“西部马华”门店,而是一家“丝路美食”门店,体验人员只好按照其导航去下一个租借门店,但到达后发现该门店也没有营业;体验人员按照街电小程序导航到“圈圈蛙”租借街电充电宝,到达地点后没有街电



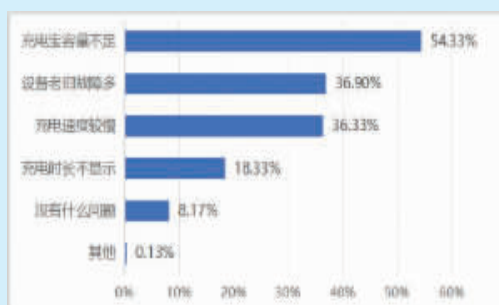
■受访者租借共享充电宝的收费情况。



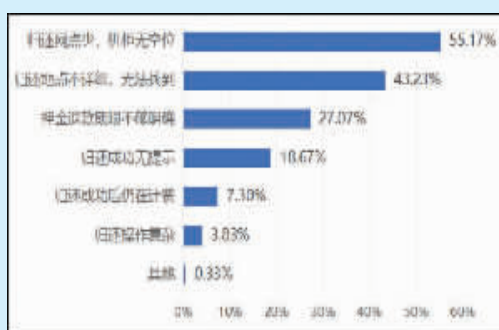
■受访者租借共享充电宝的场所。



■受访者租借共享充电宝的价格感受。



■共享充电宝使用过程中存在的问题分析。



■共享充电宝归还过程存在的问题。

充电机柜,体验人员又根据街电导航到显示有街电充电宝租借的下一家门店,但到达后发现该门店还在装修。

部分共享充电宝样本存在租借容易归还难、客服联系不顺畅、信息标注不到位等问题。归还方面,部分体验样本归还不顺畅。例如,体验人员按照来电导航推荐到某写字楼归还充电宝时,保安告知非此大楼内工作人员不得入内,体验人员不能进入大楼归还充电宝,但来电导航没有任何提示;体验人员按照搜电导航到一家提示可归还充电宝的汽车4S店时,该店服务人员告知“不在本店借的,还不了”,体验人员又按搜电导航找到另一个归还点同样因为撤机无法归还,联系在线客服被告知,只能暂停计费24小时,若超时未归还恢复计费,如果实在还不了,可以邮寄到总部,但邮寄费用需要消费者承担。

客服方面,本次体验调查的6个共享充电宝品牌中,只有来电没有公布服务电话,且有2个来电样本的在线客服体验不顺畅。此外,部分品牌客服电话找不到人工入口。

信息标注方面,体验调查中发现怪兽共享充电宝有2个体验样本没有标注CCC标识等信息,其它样本均标注了产品型号、电池容量、输入、输出功率、使用期限、安全提示等信息。

调查建议

消费者遇到消费侵权问题要依法理性维权

根据本次共享充电宝消费调查结果,三地消协组织从促进行业规范发展和维护消费者合法权益的角度提出以下几点建议:

共享充电宝经营企业要积极落实主体责任,诚信经营、主动维护消费者合法权益。一是制定公平合理的收费规则和价格标准,并且做到明码标价,充分保障消费者的知情权和公平交易权;二是及时更新门店地址及相关数据,方便消费者查找并顺利归还设备;三是对涉嫌不公平格式条款问题高度重视,排查用户协议、服务协议以及隐私条款,避免排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等不公平不合理规定;四是建立便捷高效消费纠纷解决机制,畅通售后服务渠道,及时妥善处理消费者纠纷,促进消费纠纷源头处理。

有关部门要完善共享充电宝等消费新业态新问题的规范,促进行业规范健康发展。一是建议行业主管部门对共享经济新业态新问题研究制定相关服务标准和规范制度,引导相关经营者完善运营规则和管理制度,提高服务质量和消费体验,促进新兴业态的规范健康发展;二是建议相关部门针对新业态中经营者通过用户协议等格式条款单方限定消费争议解决管辖问题进行研究,探索通过发布有关司法解释或制定法规等方式加大消费者权益保护力度。

有关行业组织应当加强行业自律,引导行业内经营者诚信守法经营。相关行业组织应当结合共享充电宝服务特点,制定和完善相关标准制度或规范指引,对设备容量、充电速度、计费规则等方面作出具体标准或相关指引;积极开展公开倡议、公开承诺等行业自律活动,引导行业内经营者诚信守法经营,制定公平合理的收费规则,及时更新地址信息,不通过设置不公平不合理的格式条款减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任,不断提升服务质量水平和行业信誉形象。

消费者要加大自我保护意识,遇到消费侵权问题依法理性维权。消费者在使用共享充电宝前,仔细阅读相关服务协议和隐私政策,留意给出的权限提示,不盲目赋予相关应用过高的权限,增强隐私保护意识。此外,消费者可以优先选择网点多的品牌,留意相关App或小程序中的即时信息,归还后及时确认是否成功,遇到侵权问题,保留好截图或视频等证据,依法维权。