

超1秒按半小时收费 捆绑销售暗藏陷阱 频繁弹窗诱导消费 共享充电宝何以惹众怒

天津市的李先生最近出门旅游时因为手机没电,于是扫码租用了某景区内的“×借”共享充电宝。过了1小时15分钟,李先生归还充电宝时发现,自己竟被扣了20元。“照这样下去,用一次共享充电宝不如直接买一个充电宝划算。”李先生说。

和李先生有着同样感受的人还有很多。不久前,京津冀三地消费者协会组织发布了共享充电宝消费调查结果,有近六成受访者认为共享充电宝收费不合理。调查结果还显示,共享充电宝在使用过程中存在充电宝容量不足、设备老旧故障多和充电速度慢等问题,归还过程中存在归还网点少、机柜无空位、归还地点不详细等情况。

此外,《法治日报》记者在某第三方消费者投诉平台以“充电宝 扣费”为关键词检索发现,关于共享充电宝商家收费不合理的投诉有近3000条,投诉对象涉及多个共享充电宝品牌。

共享充电宝存在的多种问题不仅损害了消费者合法权益,而且影响了共享充电宝这种新消费模式的健康发展。如何解决共享充电宝行业的种种乱象,让消费者不再因使用共享充电宝而感到焦虑?对此,记者近日进行了调查采访。



网络图片

超1秒按30分钟收费 格式条款涉嫌侵权

家住北京市丰台区的李女士近日在使用“×电”共享充电宝时,就遇到了一次计费问题。

“租借的共享充电宝收费标准是每30分钟收费4元,我租了不到1小时,却收了我8元。”李女士说。

感觉到不对劲,李女士又重新查看了计费规则,结果上面写着“使用时间不足30分钟,按照30分钟的标准计费”。李女士的租借时长为30分钟27秒,尽管超出了不到1分钟,但根据其租借的共享充电宝计费规则,还是按照60分钟计费,因此李女士被收取了8元费用。这一计费方式让李女士感到不满。

“有些共享充电宝的计费规则对于消费者来说不够公平合理。”李女士说,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,这种缺乏灵活性的计费规则,让消费者很容易因为短暂的超时而支付额外的费用。“消费者期望按照实际使用时间进行计费,即‘用多少付多少’。”

含有隐藏消费陷阱 捆绑销售商品服务

来自江苏苏州的孙先生还遇到过共享充电宝乱收费的情况。

孙先生租借使用的“来×”共享充电宝的收费标准是每30分钟2.5元,使用2分钟内免费,每日封顶60元。然而在正常使用中,仅用了1小时3分钟,就被扣款了12.40元。

孙先生认为扣款金额不对,便联系了客服。客服表示,其购买了“1小时超值卡”服务,9.9元一个月。

“我没有任何操作购买额外服务,这笔费用是在我不知情的情况下扣的。”孙先生说,“客服却表示权益卡在确认租借前都有显示,如果不需要可以在租借前进行选择。”

当孙先生再次向客服表示自己没有操作购买额外服务,还称要向当地消费者协会投诉后,客服则表示可以向上级申请优惠券,后期租借充电宝时可抵扣。孙先生明确表示拒绝后,该客服又表示,此订单可特殊申请退回订单金额一半费用。当孙先生再次拒绝后,该客服希望其能留下手机号码,称会让高级专员在48小时内回复。但直到发稿时,孙先生依然没有等到回复,权益卡和订单

费用也没被退还。

弹窗广告诱导消费 违法收集使用信息

除了上述问题,一些消费者在使用共享充电宝时还遇到虚假广告弹窗的情况。

上海市闵行区的陈女士在扫“怪×”共享充电宝租借二维码时出现了一个刮刮乐抽奖界面。出于好奇,陈女士点击开始抽奖,随即界面显示她已中奖,并提示“填写个人信息即可领取奖品”。陈女士按要求提交个人信息,收到了“您已成功购买”的提示。

当她尝试联系客服询问情况时,得到的回复竟是所提交的个人信息即代表同意购买了相应奖品。经过多次协商,商家才同意取消这笔订单。

类似“购买奖品”的弹窗广告并非个例。不少使用过共享充电宝的受访者向记者表示,曾在租借充电宝时遭遇过类似的诱导,形式多样,有刮刮乐、幸运转盘、购物推荐等。

记者注意到,想要领奖的话,用户往往需要填写包括姓名、手机号码、居住地址乃至身份证号码等敏感个人信息。有业内人士向记者透露,这些信息在填写后很可能被收集并打包出售给广告主,广告主则向充电宝商家支付费用。消费者可能会因此频繁接到各种推销电话,影响正常生活。

统一细化计价时间 让消费者充分知情

共享充电宝行业的种种乱象,不仅损害消费者的利益,也影响着行业的可持续发展。在采访过程中,消费者对此现象的反感显而易见。如何才能让“电量救星”守住“共享”和“江湖救急”的初心?

今年全国两会期间,全国人大代表、国家电网四川电力(广安)连心桥共产党员服务队总队长蒙媛建议,共享充电宝应当创新收费形式,从“以小时计费”的收费规则转变为以“充电度数”多少进行计费,“以不同时段电费和充电量进行计费,价格清晰明了”。

蒙媛说,企业可以考虑在共享充电宝内增加计量电费装置和显示屏,让消费者直观地看到有多少电量充进手机,同步的价格变化也显示在一旁,还可以设置提示音,提醒消费者及时归还,以及增加新的功能,比如学习自助加油站的方式,让消费者可以在手机或充电宝上预设充电费用,到

了时间自动停止充电和计费,这样一来就形成了用户体验更好、更合理的消费形式。

今年,深圳市消费者委员会发布了全国首个《共享移动电源行业自律公约》,对行业计价时间进行统一和细化,比如落实明示计价规则,柜机扫码后均显示免费时长、计费标准等计价规则;落实“5分钟”免费时长;落实“30分钟”计价单位等。目前已加入深圳市共享充电宝自律公约的品牌至少有11个,覆盖共享充电宝点位超20万个。

京津冀三地消协组织建议,有关部门要完善对共享充电宝等消费新业态的规范,促进行业健康发展。具体包括:建议行业主管部门对共享经济新业态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,促进新业态的规范健康发展;建议相关部门针对新兴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,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。

北京潞丰律师事务所合伙人黄艳律师说,共享充电宝经营者向用户弹窗推送包含以误导、欺诈方式套取个人信息内容的虚假广告并向企业等提供,涉嫌非法收集、使用消费者个人信息,属于侵犯个人信息的违法行为。消费者若因在上述场景下填写个人信息遭受隐私泄露或财产损失,可要求共享充电宝经营企业及委托其发布上述广告的企业停止侵害、消除影响乃至赔偿损失。共享充电宝经营者应严格履行个人信息保护义务,不得非法收集、使用、加工、运输、买卖个人信息。作为消费者,应尽可能选择正规公司和产品,同时可以拒绝共享充电宝“开启开发者选项”等弹窗信息,以避免个人信息泄露。

马丽红说,针对共享充电宝行业,应确立明确的规范,涵盖电池容量、充电效率及收费细则,同时发起公开倡议与承诺活动,鼓励从业者秉持诚信原则,合法经营,确保收费透明,且实时更新服务点信息。不得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;对于消费者而言,在享受共享充电宝服务之前,务必审慎阅读服务条款与隐私声明,对权限请求保持警觉,避免过度授权,以加强个人隐私保护。

她建议,消费者选择服务网点广泛分布的品牌,并密切关注应用程序或小程序内的最新动态,归还设备后需立即确认交易完成状态。若遭遇权益受损,应妥善保存证据,如截图或录像,并依法采取维权措施。

来源:法治日报