

共享汽车投诉不断,多家退出南京

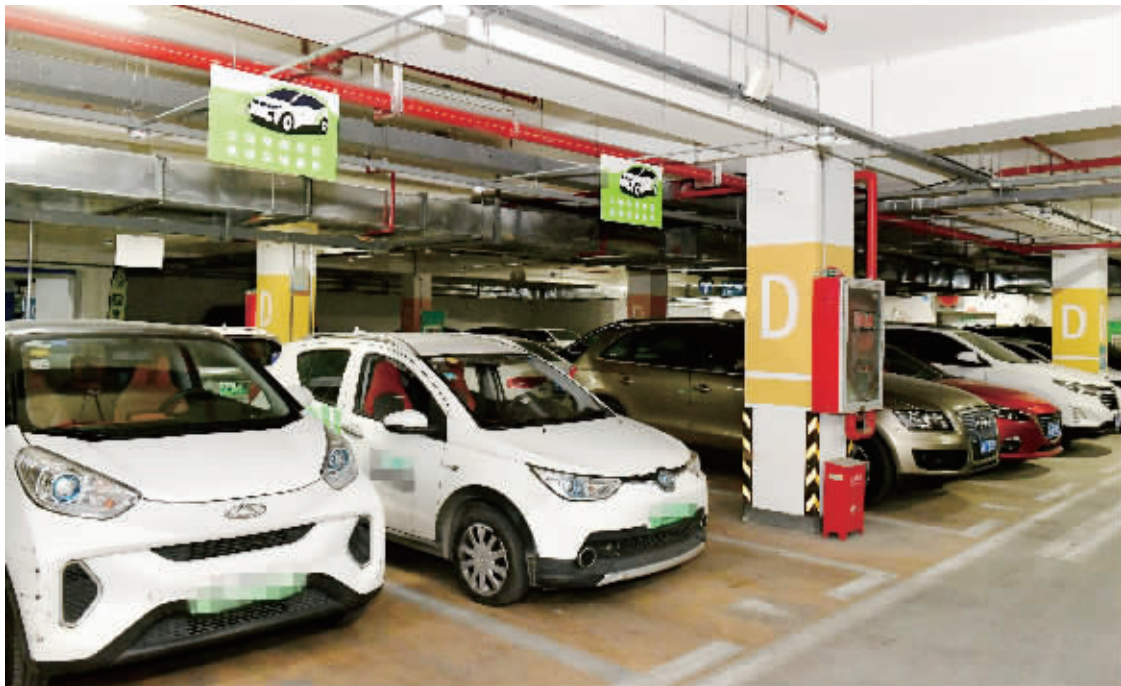
用户吐槽:不退押金还拉黑电话;相关部门将出台管理办法,加强监管

1000元押金退了一两个月还没结果,各种联系方式被拉黑,这边共享单车的押金还没有退还到位,共享汽车的问题也逐渐露头了。现代快报记者注意到,今年以来,网上关于共享汽车押金难退、事故纠纷等吐槽不断增加,且涉及的单个用户金额更大,投诉内容情况更加复杂。

现代快报+/ZAKER南京记者 王益 李娜



扫码看视频



南京一个停车场内的共享汽车 现代快报+/ZAKER南京记者 吉星 摄

吐槽 1000元押金迟迟不退 联系“盼达”客服还被拉黑

近日,消费者洪女士向现代快报记者反映,她在盼达用车APP申请退押金,不仅拖延了很久迟迟没有到账,并且在与客服沟通时,电话和微博均被拉黑。

据洪女士介绍,9月13日上午,她从河南郑州来南京办事,出了南京南站便想租用共享汽车前往目的地。盼达在郑州也有运营,她查询后得知南京也是运营城市之一,就下载并注册了该APP。

实名认证后,洪女士支付了1000元的押金,但是她随后却发现,当时南京南站附近并没有车,最近的取车点也在几公里外。于是,她提交了押金退还申请。

从她提供的截图来看,申请提交时间是9月13日上午10点半。洪女士称,其间她曾多次通过拨打客服电话、私信官方微博等方式询问进展,不仅没有得到回复,还都被拉黑了。

10月11日,洪女士向盼达用车的官方微博反映了退款一事。“@盼达用车”私信回复称,已经记录加急审核,审核通过后会在协议规定时间内退款到账。洪女士随后回复“我已经等了一个月了”,却发现消息发送不了,系统提示“由于对方的设置,你不能发送消息”。

洪女士还称,在此之前她的手机号码已被客服拉黑,无奈之下,她换了一个手机号码拨打客服询问退款进程。“10月14日上午8点57分打的第一个电话,客服接了,但是说现在不是工作时间,让我9点以后再打。结果过了9点钟我再打,却发现也被拉黑了,一直没有人接。”

现代快报记者就此事联系了盼达用车的客服,一名工作人员先是表态,他们不会拉黑用户,随后建议洪女士换一个号码去打电话反馈,其他的问题无法回复媒体。

对于这个回应,洪女士表示无法接受,“我换一个号码,他还是不接怎么办?为了退这个押金难道我要办一沓电话卡吗?”截至记者发稿前,她还未收到退款。

市场 多家共享汽车退出南京 有企业显示经营异常

在采访中,记者了解到,这两三年的时间,曾有十几家共享汽车企业进驻了南京,比如易充网、EVCARD环球车享、GoFun出行、神州租车、小明出行、摩范出行、盼达用车、车来出行、联动云、立刻出行、长安出行、Car2go等,但现在,GoFun出行等多家已陆续撤离。目前,南京只剩下EVCARD环球车享、摩范出行、联动云、车来出行等还在运营。

盼达用车的一名客服也向记者透露,盼达已在一个多月前退出了南京市场。但至今盼达APP仍显示,江苏范围内有南京和苏州两个城市可选,只不过现在是没有可用车辆的。根据天眼查显示,重庆盼达汽车租赁有限公司存在经营异常的风险。其成都、广州、武汉的分公司,都因为登记的住所或经营场所无法联系而被列入企业经营异常名录。另外,该公司还涉及多起法律诉讼,其中“曾因租赁合同纠纷而被他人或公司起诉”的记录有5条,“曾因机动车交通事故责任纠纷而被他人或公司起诉”的相关记录有15条。

现代快报记者发现,多个品牌的共享汽车都被吐槽过,问题集中在退款和事故两个方面。在黑猫投诉上,关于盼达用车的投诉有11268起,大部分涉及的都是押金退款问题。9月26日,有消费者称,申请退款4个月还未收到钱。尽管该平台显示,这11268起投诉都得到了回复,但解决完成的只有5506起。与此同时,关于EVCARD的相关投诉有163起,GoFun有1957起,小明出行有182起。

随着今年初交通运输部新规的出台,目前不少共享汽车都可以使用芝麻信用分免押金。不过,关于押金退还慢、退还难的投诉依然不少。南京市客管处相关负责人表示,今年下半年以来,他们所接到的共享汽车退押金慢、退款难的投诉也有增多,此外,违停、车辆使用等方面的投诉也不少。

有共享汽车企业解释,共享汽车的押金有特殊性。用户在使用车辆后,企业需要查询有没有产生违法违规记录,这个时间比较长。而对于事故产生的费用纠纷等,很多是因为用户没有认真阅读共享汽车使用协议,对车辆的使用、事故发生后的处理流程等不熟悉。

监管 相关规定难落实 南京将出台管理办法

“共享汽车呈现出的投诉热潮,应是叠加因素的影响。”东南大学交通法治与发展研究中心执行主任顾大松表示,自去年以来,资本退场再加上国家对于新能源汽车补贴政策的调整,共享汽车企业对于风险的承担能力减弱,陆续开始调整运营战略,收缩战线,伴随而来的就是投诉增多。

如何解决这些投诉?顾大松表示,押金难退、事故纠纷等,都是共享汽车行业的老问题。今年交通运输部等部委针对共享单车、共享汽车等交通新业态,出台了押金管理及退还等规定。比如,企业应设立用户押金的专用存款账户,不得从中提取现金,除退还用户、扣除赔偿款、提取付记利息情形外,不得办理转账。共享汽车的押金最长退还期限不应超过15个工作日等。但这些规定谁来执行、谁来监管,还没有落实到位。

“共享汽车本来就是很吃现金流的项目,容易出现押金被挪用的情况。”东南大学经济管理学院副院长浦正宁认为,目前国家对于新业态押金等行业管理规定,相较于法规来说,执法的弹性空间较大。如果一家共享企业运营已经陷入困境,即便是主管部门按照规定开具了处罚书、收取了罚款,其对用户的押金退还等,也会按照企业内部既有的流程进行处理。浦正宁建议,对待这种企业,主管部门应在约束手段上更加柔性机动,以解决问题和保护消费者利益为前提,对企业进行约谈、监督,严控其新业务的开展。

针对共享汽车在使用中易产生的纠纷及赔偿问题,他表示,共享汽车作为一种高价值产品的租赁业务,从消费者角度来说,应该认真阅读拿到的条款和规定,在使用中避开容易产生矛盾的问题。从互联网企业角度来讲,可学习已经成熟的传统租车行业的处理经验,优化流程。比如,利用互联网优势,通过驾照年限等信息,差别化地对待不同驾龄的司机,以避免可能产生的风险。

现代快报记者从南京交通部门了解到,目前,南京正准备收紧对共享汽车的监管,交通部门已经拟定了共享汽车管理办法,待充分讨论、审定获批后,再公布出台。