



编者按

一年一度的“3·15国际消费者权益日”即将到来。今年“3·15”，你想吐槽哪些消费套路？买到了什么假冒伪劣商品？踩到了何种消费陷阱？2月28日，现代快报+推出“3·15消费投诉线索征集活动”，邀请广大读者和网友反映生活中遇到的消费问题，您的问题就是我们关注的焦点。现代快报记者将对大家关心的问题进行调查，并向消费者保护协会等相关部门反映，听听他们有什么样的消费和维权建议。

参与方式

1. 拨打现代快报96060热线，告诉我们你在生活中遇到的消费问题；
2. 关注现代快报官方微信公众号，加标签#前方有坑小心避让#，告诉我们你遇到的消费“坑”；
3. 关注现代快报官方微博，发私信，加标签#前方有坑小心避让#，告诉我们你最关心的问题或想法。

共享充电宝好借难还，计费嗖嗖涨

消费者被迫吃哑巴亏；记者实测：7个租借点6个无法提供归还服务



归还3天仍在计费 被扣99元无处说理



黑猫投诉平台上的信息

近日，南京市陆先生向现代快报记者反映，他在四方城西路借了一个“小电”充电宝，使用半小时后，将充电宝归还。据陆先生称，当时充电宝已经准确无误地归还，然而时隔三天后，却因未归还充电宝被自动扣费99元。“我打了三四个电话给客服，都无人接听，通过小程序也找不到客服，感觉吃了哑巴亏。”

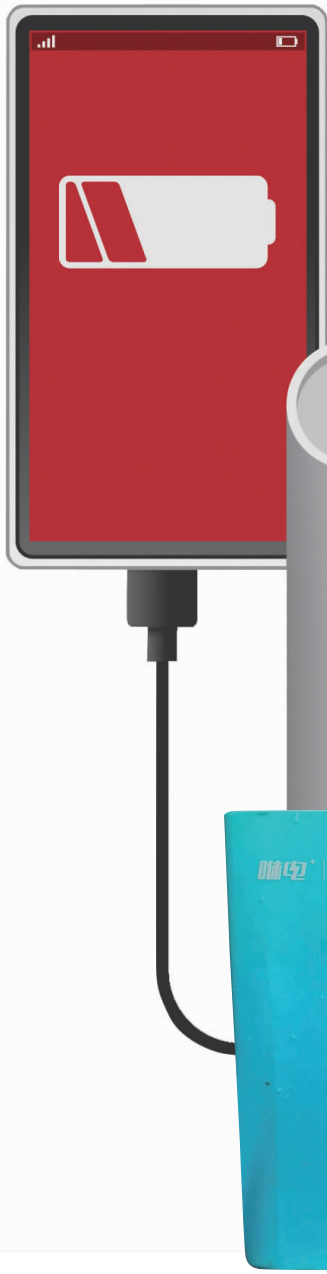
随后，记者在多个网点租借了共享充电宝，发现多个品牌都存在类似问题。

记者咨询了充电宝网点附近的商家，商家表示，有时候机器反应慢，会出现充电宝使用状态未及时更新的情况，一般需要再扫码重新操作确认一下。“可能是机器用久了老化，重新扫一下，一般就能解决。”

记者在黑猫投诉平台上看到，有杭州网友表示，在归还“来电”充电宝时，特意检查充电宝无法拔出后才离开，然而几天后被自动扣费100元。“向客服反映问题，对方却要我背出机器编号，但那时候我已经不在杭州了。这不是强人所难吗？”还有网友反映，在借“怪兽”共享充电宝时，取出后发现没有电，归还后仍被扣费8元，找客服协商退款，多次沟通后仍无结果。



扫码看视频



共享充电宝随处可见，但也存在收费不合理、租借容易归还难、归还后仍计费等问题。“充电宝刺客”横行，让消费者被迫吃哑巴亏。共享充电宝计费存在哪些问题？为什么会存在这些问题？消费者又该如何避坑呢？近日，现代快报记者进行了探访、调查。

现代快报+记者
江楠 史童歌 杜雪迎 文/摄



为归还充电宝 记者打车找网点

在探访中，记者还发现，一些共享充电宝存在租借容易归还难的问题。2月9日，现代快报记者在南京火车站附近借了一个“来电”充电宝，归还时发现新街口周围网点都不可归还。根据来电官方平台上显示的信息，该品牌在新街口商圈周围共有7个网点。但实际探访后，其中有6个点位不提供归还服务。有的归还机位所在门店还没有开始营业；有的归还机位早已撤离，但官网上的信息没有更新；有的归还点在居民区里，外人无法进入。

为了尽快归还充电宝，记者选择打车前往各个点位，打车费近30元。最终，记者成功归还充电宝时花费了12元，而此时充电宝早已耗尽电量。记者随后拨打了来电的官方客服电话，客服人员表示将会对相关情况进行核实，并在1~5个工作日内进行反馈。但是，截至2月28日发稿，客服人员并未联系记者。

共享充电宝问题层出不穷。现代快报记者在黑猫投诉上搜索关键词“共享充电宝”，共找到超万个匹配结果。其中，已上市的“充电宝第一股”怪兽充电也有1万余条投诉。在这些投诉中，原因多为收费不合理、无法正常归还、押金无法退还以及客服不能及时处理诉求等问题。



拒不整改？小品牌没钱运维

目前，我国共享充电宝的用户群体正在快速增长中。据华经产业研究院数据显示，中国共享充电宝使用人数预计将由2017年的0.92亿人提升至2025年的7.55亿人，年均增速在16.93%。不过，共享充电宝存在的问题却未从根本上解决。

根据2021年上海市消保委发布的《共享充电宝服务比较试验结果通报》，有40%的消费者反映充电宝在已经归还后很长一段时间还在计费；有23%的消费者反映在使用完充电宝后，因附近网点少、机柜无空位、夜间关门或人为阻拦等原因难以找到空余机柜，导致无法及时归还而被持续收费，联系客服也无法提供解决方案。

时至今日，为何相关商家一点要“改正”的意思都没有？电子产品行业专家韩磊告诉记者，很多问题很多的充电宝企业之所以“拒不整改”，归根结底是因为他们“没钱了”。韩磊表示，虽然共享充电宝收费很高，但共享充电宝公司因为维护成本高、使用频率低等原因很难实现盈利。一般而言，共享充电宝企业采用的是直营与代理相结合的商业模式。相较而言，代理商业模式更容易操作，但代理商和商家的抽成也更高。

记者注意到，根据“共享充电宝第一股”怪兽充电发布的2022年第三季度财报，公司第三季度营收8.15亿元，但净亏损9580万元，这已经是它接连亏损的第五个季度了；上市折戟的小电科技也曾传出过裁员2000人的消息。因此，一个品牌的共享充电宝要想实现盈利，下设网点的量就要足够大。然而，随着共享充电宝市场的逐渐饱和，一些体量较小品牌的资金逐步耗尽，自然也就没有多余的经费来维护已经投放下去的设备、定期更新变换地址的网点。

消费提醒

若遇“趁火打劫” 注意保留截图或视频证据

针对上述问题，江苏省消保委认为，共享充电宝是依托网络技术提供租赁服务，经营者应当对服务的全过程提供可靠的技术保障，妥善解决好使用后的归还问题，可以设置便利的申诉渠道使消费者能够及时反馈服务中的问题，而不能将技术风险转嫁给消费者承担。省消保委呼吁共享充电宝企业应合理规划经营模式，优化线下机器布局，满足消费者正常借还充电宝的需求；合理规划充电宝企业与代理商的权责，适当要求网点承担部分售后服务责任，提升小微纠纷现场化解效率。

对于共享充电宝收费标准过高、标准不合理等现象，省消保委认为，这会让共享充电宝这种应急的租赁服务给消费者一种“趁火打劫”的印象。企业应当明确标注充电价格、计费模式等信息，消除交易信息的不对称，将选择权充分交给消费者。此外，省消保委鼓励消费者选择服务体验更好、收费模式更合理的充电宝品牌，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，若遇到纠纷，保留截图或视频等证据，以备后期维权。



充电宝网点