

共享充电宝好借难还、价格刺客、快充不快

广东省消委会:必要时将采取约谈指导



■市民正在使用共享充电宝给手机充电。

据广东省消委会统计,今年以来,广东省消委会以及广州、深圳两市消委会共受理共享充电宝消费投诉2855件。近期,广东省消委会策划开展了共享充电宝消费体察活动,组织消费维权志愿者以普通消费者的身份在广州、深圳人流量较大的消费场所进行现场随机体察,体察对象涉及“街电”“怪兽充电”“小电”“搜电”“倍电”“来电”“醒电”“闪葱”“悦快闪充”“电饱饱”等11个品牌,共完成有效样本69个。

体察发现5个样本(占比7.2%)存在小程序显示信息不准确,3个品牌弹窗广告过多,8个品牌客服回复有效性低。

■采写:新快报记者 王彤 通讯员 粤消宣 ■摄影:新快报记者 郭思杰

关键词:

定位

“搜电”“小电”“来电”等显示信息不准

本次体察发现5个样本(占比7.2%)的小程序显示信息不准确,位置定位不准。“搜电”充电宝小程序显示距离50米有门店可租借充电宝,地址显示却是在韶关市浈江区。

无法找到显示的门店。“搜电”小程序显示广州市天河区某大型商场有多个可租借门店,但体察员在实地一个都没找到。“小电”小程序显示番禺某商场有租借门店,按地址去找却

没有找到。

门店信息与实际地址存在冲突。“小电”和“来电”小程序显示的门店名称与门店地址的描述存在明显冲突。如门店名称为某拉面馆,地址却显示为一家潮州菜馆;门店名称为某普拉提馆,地址却显示为一家餐厅;门店名称是某购物商场东圃店,地址显示却是该购物商场在天河路的店。

关键词:

收费

“怪兽充电”“街电”等收费标准不统一

从体察情况来看,虽然各品牌都做到了明码标价且免收押金,但仍然存在不少问题。

其中,收费标准不统一。体察发现,在不同门店,即使同一品牌在同一个区域内(距离仅100米)每小时收费标准、计费方式、免费时长、封顶费用都存在差异。如免费归还时间有的是3分钟,有的是5分钟;有的按每半小时收费2元,有的按每小时收费3元;有的24小时收费28元,有的则收30元。该问题涉及“怪兽充电”“街电”“小电”“搜电”等品牌。

收费方式不合理。此次体察中所有品牌,35个样本(占比50.7%)均

采取“不足1小时按1小时收费”的计费方式。消费者哪怕只租借5分钟或超过整小时1分钟,都要按1小时计费或加收1小时费用。

此外,未设置免费时长。“电饱饱”“怪兽充电”和“来电”等3个品牌5样本(占比7.2%)未设置免费时长,导致消费者在因产品质量问题无法充电的情况下依然被收费。虽然事后可以申诉费用退回,但已造成了麻烦和不便。

值得注意的是,一些品牌如“街电”“怪兽充电”“醒电”“小电”等规定新用户需授权或同意用户条款后,才能查看计费标准;一些品牌如“街电”在归还结算时,存在默认勾选购买“超时关怀服务”,以上做法不合理且涉嫌侵犯消费者合法权益。

关键词:

服务

“电饱饱”等8个品牌没有客服电话

围绕使用体验方面,本次体察发现“街电”“怪兽充电”等小程序弹窗广告过多,体察员反映操作时经常会有弹窗广告弹出,造成干扰。

同时,体察的11个充电宝品牌中,“街电”“怪兽充电”“搜电”“小电”“电饱饱”“来电”“闪葱”等8个品牌的小程序里没有客服电话,消

费者有问题只能在线通过小程序与线上客服沟通。其中,“怪兽充电”的机器人客服,理解力有限,无法给出有效答复;“来电”连机器客服都没有,只能提交问题后长时间等待回复;此外,“街电”虽有人工客服,但服务水平不高,对体察员的问题答非所问。

关键词: **充电**

“街电”等存在安全隐患

此次体察发现,在产品质量和使用性能方面,所有品牌均不同程度存在一些问题,其中8个样本(占比11.6%)问题较为突出,甚至有一定安全风险。

充电效率差异大。各品牌样本对体察员手机充电15分钟,增加电量从3%到22%,经对比转换后,实际充入电量最高值950.9mAh,最低值129.1mAh,相差超7倍,甚至同品牌不同样本也存在较大差距。总的来看,“电饱饱”“街电”“闪葱”“搜电”“小电”“悦快闪充”等表现较好。

维护管理不到位。一些品牌的柜机十分残旧,已经出现破损,如摆放在广州越秀区人民北路某门店的“街电”柜机;一些品牌机子线路外露且混乱,存在安全隐患,如体察员在广州天河区广利路某门店发现“街电”“怪兽充电”三个牌子的柜机堆放一起,机子线路外露、互相缠绕,十分混乱,明显缺乏维护和管理。

充电效率差异较大。同样对体察员实际使用的手机充电15分钟,各品牌充电增加量从3%到22%,差异较大。考虑不同手机电池容量不同,经转换后,实际充入电量最高950.9mAh,最低129.1mAh,最大差超7倍,一些产品甚至同品牌不同样本也存在较大差距。综合来看,充电方面,表现较好的有“电饱饱”“街电”“闪葱”“搜电”“小电”“悦快闪充”等。

“快充”不快。体察发现,一些号称“快充”的品牌,实际充电速度并不快。如“闪葱”的1个样本充电15分钟仅增加电量6%，“电饱饱”的1个样本充电15分钟仅增加电量3%。以上两个样本在69个体察样本中排名均靠后。

部分样品无法充电。在花都区秀全街平步大道4号租借的“倍电”和在广州市天河某商业街租借的“怪兽充电”共享充电宝样品,出现无法充电的情形。但通过微信小程序反馈产品质量问题时,能退还租借费用。

省消委会:探索推出全省共享充电宝行业自律公约

为推动共享充电宝行业健康有序发展,提升消费品质和服务水平,结合此次体察发现的问题,广东省消委会建议:政府及有关部门在鼓励行业创新发展的同时,重视相关法律法规制定完善,建立健全服务规范。

共享充电宝相关企业应强化产品质量和消费者权益保护第一责任人思想认识,建立完善产品维护管理机制,设立公平合理收费标准,提升客服服务水平,同时推动行业完善组织建设,强化自我管理。

消费者在使用时,要增强安全意识,提升维权保护能力,要注意查看点位分布信息,看清计费规

则标准,检查产品质量并确认归还到位。一旦遇到纠纷要及时投诉维权。

广东省消委会针对本次体察发现的情况,将第一时间通报相关涉事企业,提出整改意见,必要时将采取约谈指导、发函督促、劝诫整改、“回头看”检查、公益诉讼等方式,持续推动从源头解决经营不规范问题。此外,共享充电宝行业问题覆盖范围广,该问题治理需要全社会共同努力,广东省消委会将及时向监管部门反映有关问题,推动协同监管治理,同时也将探索推出全省共享充电宝行业自律公约,发动社会各方力量,推动行业企业自律规范,切实营造广东放心消费环境。

■借用后弹出来的充电宝。