



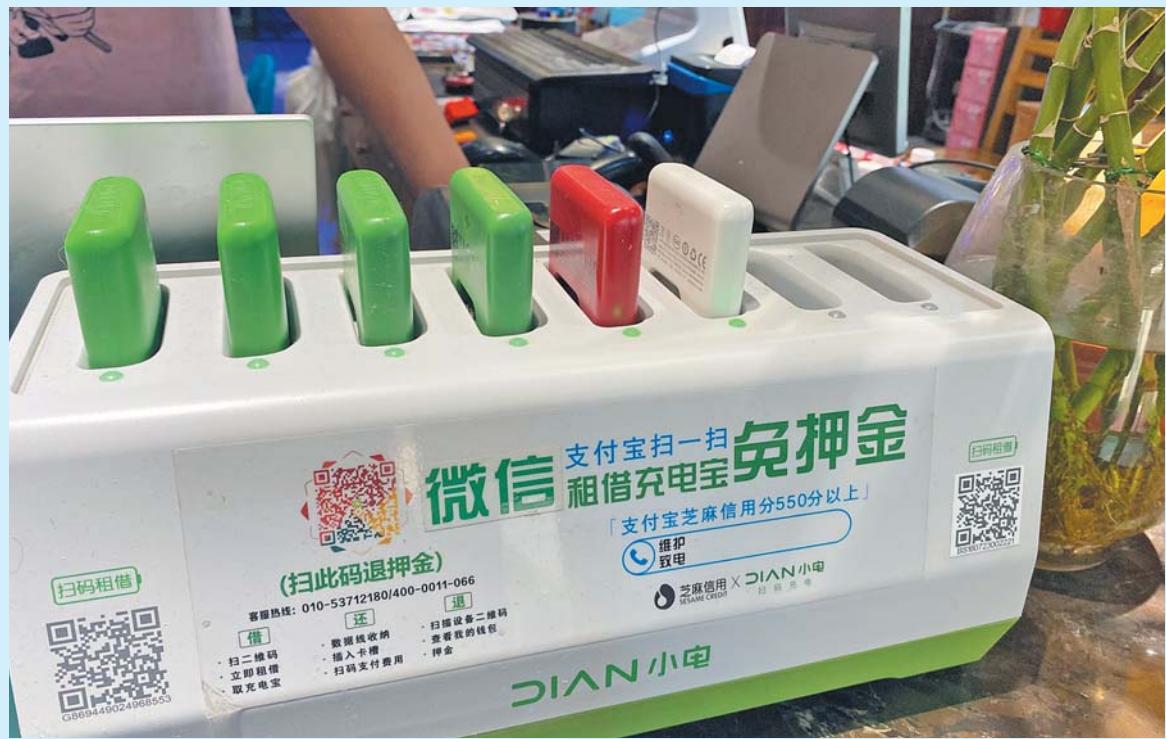
租借3小时扣费99元 还了充电宝咋还计费

市民多次投诉,公司回应是小概率事件



报料平台:齐鲁壹点情报站
报料热线:13869196706

充电3小时归还,两天后被扣费99元,北京的黄玲(化名)在租借小电充电宝时,遇到了这样的事。通过多次客服投诉,黄玲最终得到了50元退款。第一次租借共享充电宝就遇“麻烦”,黄玲说,她以后再也不会租借了。杭州小电科技股份有限公司工作人员对此表示,这是小概率事件,充电宝归还失败,原因有很多。



济南不少店铺内都有小电共享充电宝。

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 陈晨

投诉: 首次租借就遇麻烦 扣费99元只退了50元

8月5日齐鲁晚报·齐鲁壹点曾报道,济南一市民租借小电充电宝,不到两小时后归还,三天后收到“未归还”提醒,要求交费99元,工作人员表示会尽快为其处理。报道发出后,北京的黄玲爆料,她也有相似经历。

今年6月14日,黄玲在北京东四环附近的一家牛肉面馆租借了一块充电宝,随后带着去了一家理发店,“当时手机没电了,没法出示健康码,所以借了个充电宝。”这是黄玲第一次租借共享充电宝。从理发店出来后,黄玲发现牛肉面馆已经关门,“找了两圈没有归还的地方,我就带着充电宝回家了。”在回到位于东五环的家之前,黄玲惊喜地发现,楼下的一家超市就有小电充电宝,于是过去归还。

“我还上之后,看到手机提示充电3个小时多一点,扣费不到11元,就放心回家了。”让黄玲没想到的是,两天后的早上,她忽然收到一条扣费99元的提醒,理由为充电宝未归还。

黄玲立马联系客服,并来到楼下的超市,“我拍了张照片发给客服,客服说我把充电宝插反了。”虽然时间已经过去了两天,但黄玲认为她当时归还的那块充电宝还在原位,“因为别人告诉我,充电宝插反了就拿不出来。”

经过多次与客服沟通,最后黄玲收到了50元的退款。“当时扣费11元的记录没有了,现在只有扣费99元的记录。”黄玲说,她认为应再退还她38元,后来有事耽误,等她在8月初再次联系客服时,得到的回复已经过了时间。

为了几十块钱,黄玲打了好几次时间较长的电话,耽误了一些时间,

她觉得很不值得,“这是我第一次用共享充电宝,我以后再也不会用了。”

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者在黑猫投诉平台上发现,不少消费者投诉了相同的问题,即租借充电宝几小时后归还,两三天后收到“未归还”并扣费99元,因此有消费者质疑小电充电宝“乱扣费”“产品有bug”等。

探访: 多数共享充电宝使用正常 偶尔出现归还不成功现象

8月6日中午,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者走访和联系了济南几家有小电充电宝的商铺。

在市中区二环南路附近一家烧烤店,记者看到前台有两个不同品牌的共享充电宝8口盒子机。烧烤店老板表示,小电充电宝放置约一年,情况一切正常,“没有客人投诉过收费有问题。”该老板表示,充电宝平时都是顾客自主使用,充电宝方的工作人员不定期来维护处理,“只有一次8个仓都满了,一个顾客还不上了,我给小电充电宝的工作人员打了电话,他们从后台操作弹出来一个充电宝,先让顾客还上,过后他们来把那个充电宝带走了。”

此外,记者先后联系了市中区和历下区的棋牌室、奶茶店以及快餐店,店铺工作人员均表示,小电充电宝使用情况正常,未接到过用户投诉,“可能大多数用户都知道,这些共享充电宝并不是我们的,遇到问题就直接联系充电宝那边了吧。”

在8月5日齐鲁晚报·齐鲁壹点的报道中,济南一位市民在工业南路附近一家餐馆用餐时,租借充电宝遇到扣费99元的问题。这家餐馆的一位工作人员曾告诉记者,之前确实出现过顾客投诉的问题,“一次是一个顾客用完充电宝,直接放到盒子上面就离开了,并没有插到仓里,我们店里的人看到后帮她插好的。还有一次是一个顾客找来说多扣了费,不过这些充电宝只是放在我们店里,不是我们

管,最后怎么处理的我就知道了。”

回应: 退款需有归还时的监控 或者店家的证词

杭州小电科技股份有限公司(以下简称小电科技)公关经理王先生告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者,黄玲的遭遇是小概率事件,“我们每天的订单量很大,出现这类事情的概率很小。”

王先生表示,充电宝归还失败可能存在多种原因。例如,用户将充电宝插反,或在用户归还充电宝时,充电宝柜机出现了短暂的断网或断电情况。对此,小电科技建议用户归还时要多留意,如果归还后没有收到成功提示,可联系店家帮忙处理;如果用户几天后收到未归还和扣费的提醒,可以联系小电客服,“客服核实情况是需要一定时间的,如果核实属实,会根据用户的实际使用时长进行退款。”王先生说。

王先生表示,小电客服在收到黄玲“已经归还,但仍然扣款99元”的反馈后,会核实后台系统上是否出现了归还记录。如果没有,需要一定时间周期确认用户是否归还成功。针对这些系统上暂时查不到归还记录的用户,为了保证他们的使用体验,公司近期升级了客服处理流程,对既往信用良好的用户,可以先行退款50元,剩下的部分,会在确认用户归还充电宝后,再进行退款。

客服核实用户是否归还,需要证据,“用户归还时的监控视频,或者店家的证词等。”王先生表示。齐鲁晚报·齐鲁壹点记者注意到,在黑猫投诉平台,有用户对小电科技要求提供监控视频一事不满,因为这不仅耽误时间,还有很多店家并不愿意提供。王先生说,公司此前曾遭遇疑似网络黑客团队恶意攻击,后者取出充电宝后并不归还,并向客服虚报已归还充电宝,要求退还99元押金。因此,小电科技增加了核实确认环节。

根据《中华人民共和国民法典》规定,自2021年1月1日起,离婚登记程序调整为“申请—受理—冷静期—审查—登记(发证)”,增加了离婚冷静期。8月3日,民政部发布了“2021年上半年度各省社会服务统计数据”。其中今年上半年,全国离婚登记人数为96.6万对,同比下降39.4%。

那么,济南离婚登记情况如何?离婚冷静期施行8个月,其效果又如何?

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 王杰

要离婚 得到婚姻登记处两次

“恭喜两位,祝两位婚姻幸福,和谐美满!”5日下午两点,济南市历下区婚姻登记处西式婚礼厅内一片热闹,一对新人脸上洋溢着幸福的笑容,甜蜜地接受着亲人、婚礼见证人的祝福。

一墙之隔的离婚登记工作室,却是另一番景象。这里一片安静,为保证隐私,婚姻登记处专门设置了两间独立的离婚工作室。办理离婚登记时,离婚工作室通常屋门紧闭。“平均一天办理十多对。”工作人员说。

“第一次来登记处办申请,领取离婚申请受理回执单;30天冷静期过后,再来办理审查登记,领离婚证。”历下区婚姻登记处主任刘刚介绍,“离婚冷静期”实行后,最大的变化就是离婚不再像以前那样即时即办,夫妻二人需前往婚姻登记处两次。

根据《中华人民共和国民法典》规定,自2021年1月1日起,离婚登记程序调整为“申请—受理—冷静期—审查—登记(发证)”,增加了离婚冷静期。

“较之往年,离婚人数少了很多。”刘刚介绍,截至8月5日,该区婚姻登记处共办理离婚登记1321对。2020年同期,该区办理离婚登记2016对;2019年同期,办理离婚登记2200余对。

综合上述数据:历下区婚姻登记处离婚登记人数,2021年同期比2020年同期下降了695对,降幅为34.4%;比2019年同期下降了879对,降幅近40%。

历城区、市中区等各大登记处也有类似的趋势。其中,历城区婚姻登记处主任孙吉峰介绍:截至7月底,该区今年共办理离婚登记1280对;而2020年同期,该区办理离婚登记2256对。

以上数据表明:历城区婚姻登记处离婚登记人数,2021年同期比2020年同期减少了976对,降幅为43.3%。

夫妻都是带着离婚协议来的 统计数据存在延时性

“以前每个月300多对,现在一个月200多对。”刘刚介绍,2020年历下区共办理离婚登记3600余对,平均每月300余对,“从今年数据上看,每个月离婚登记200多对。”

“最直观的感受是,离婚冷静期对于减少冲动型离婚起到了明显效果。”刘刚说,离婚新规施行以前,不少夫妻往往一时冲动而前来离婚,甚至连子女、财产问题也都是在婚姻登记处现场协商,以至于常常发生夫妻离完婚后因财产分配问题而又后悔离婚的情况。

但自打离婚新规施行以来,刘刚再也没有遇到类似情况。“夫妻都是带着离婚协议来的。”刘刚说,经过一个月的冷静期,夫妻双方有足够的时问能理智、冷静地协调相关的离婚事宜,“包括财产、子女问题,也甚至能修复关系”。

“离婚冷静期正发挥作用,冲动离婚比以前明显减少。”持类似观点的孙吉峰认为,离婚登记人数的减少,与离婚冷静期的实行有密切关系。“因房屋买卖、拆迁等问题而假离婚的夫妻,较之往年也减少了。”孙吉峰说,除了降低冲动性的婚姻的数量,离婚冷静期的设定,在很大程度杜绝了“假离婚”现象。“房屋买卖、拆迁大都有时间限制,而30天的冷静期,断绝了这部分人‘假离婚’的念头。”

“离婚冷静期对于当前离婚数量下降有一定效果,但数据还需要进一步积累。”历下区婚姻家庭调解工作室调解员王宝明认为,离婚冷静期减少了冲动型离婚,但效果究竟如何还需要更加系统科学的数据采集。

“30天冷静期,让一些夫妻虽提起离婚申请但未完成办理,类似情况导致统计数据存在一定的延时性。”王宝明举例,以30天冷静期推算,7月6日申请离婚的夫妻,需要在8月6日才可以正式办理离婚。

记者探访济南多个区,冲动离婚的人数大幅减少
冷静期之下,离婚人数同比下降了三四成