共享充电宝为何遭嫌弃

价格让人『高攀不起』 广告令人心生厌烦

“又贵又难用！”这是上海青浦居民陈正康对共享充电宝的评价。“原来花个五毛钱、一元钱就能充一两小时，现在‘起充价’就要三四元，有的充电速度还特别慢。”陈正康说，现在他出门尽量自带充电宝，“随处可见的共享充电宝，实在让人‘高攀不起’”。

最近一段时间，共享充电宝被冠上“价格刺客”的名头多次冲上热搜。多位消费者吐槽：共享充电宝租借费用高得离谱；想还时门店关了还不了；明明还上了还在扣费……本是方便大众的共享充电宝为何饱受诟病？

解决共享充电宝乱象需加强监管。 资料图 来源网络

价格涨了充电却慢了 扫码前后收费标准不一

前几天，记者在天津市和平区多处街区的医院、商场、小卖部等地借取了5款共享充电宝使用。这些共享充电宝的价格在每小时2.5元到4元之间，免费使用时间往往为3分钟，不足1小时的按照1小时收费。有的则以0.5小时作为计价单位，如2元/0.5小时。

记者现场采访了多位群众，大家普遍认为共享充电宝的租借价格过高、上涨过快。

据了解，国家市场监督管理总局2021年曾发公告以遏制共享消费领域涨价，整改后共享充电宝的平均租借价格为2.2元/小时至3.3元/小时，而热门景点、商业区、车站的价格大多高于均价。

价格上去了，充电速度却“止步不前”甚至下降了。在实测中记者发现，部分充电宝充电速度极为缓慢，一小时仅给手机充了15%左右的电。

用共享充电宝充几次电的费用可以买个充电宝了，这样的价格真的合理吗？

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为，共享充电宝市场竞争比较充分，企业享有自主定价权，可以根据自身经营成本和供求情况适当调整价格，包括根据运营成本适当涨价都是可以理解的。

“但还是要遵循公平、合法和诚实信用的原则，制定公平合理的价格，做到明码标价，不能哄抬价格或者串通涨价，否则同样要受到价格法以及相关法规的规制。”陈音江说，比如共享充电宝企业相互串通，人为操纵市场价格；或者故意散布涨价信息来哄抬价格，导致共享充电宝市场价格过高过快上涨等。

除了价格上涨，记者发现归还充电宝也并非易事。

虽然每款共享充电宝租借点位不少，大多可以通过App或小程序查找位置，但这些定位有时并不准确。有消费者告诉记者，有的点位显示不准确，有的商超早早关门了，去了无法归还，有时还会遇到机器断电断网、归还系统出故障等问题。有人称自己曾经跑过4个点位才还上共享充电宝。

“有一次，我借共享充电宝充了没多久发觉充电宝早就没电了，等我还的时候却发现一直在计费，咨询客服被告知借了就开始计时扣费。”旁边一位受访群众抱怨道。

陈音江说：“消费者花钱购买租借充电宝服务，充电宝运营企业就应该确保充电宝的正常使用和正常归还。如果是企业的问题导致消费者不能正常使用或者不能正常归还，企业就要承担相应的责任，因此增加的费用就不能由消费者承担；如果企业通过用户协议等格式条款规定类似费用应该由消费者承担，属于典型的不公平格式条款，也就是俗称的‘霸王条款’，这对消费者不具有法律约束力。”

在使用一款名为“街电”的充电宝时，记者发现，明明借用时计费规则显示为3元/小时，每24小时封顶30元，总封顶99元；而归还时页面计费规则却变成4元/小时，每24小时封顶98元，总封顶99元。记者共借用6个小时，收费24元。

记者注意到，这种扫码前后计费规则出现变化的情况并非个例。

弹窗霸屏推送虚假广告 诱导消费收集隐私信息

在调查过程中，给记者印象最深的除了共享充电宝不断上涨的价格外，还有数不清的弹窗广告：扫码租借充电宝的等待界面、归还界面，每一步操作都会有不同的广告弹出，最多时整个屏幕有四种不同的广告，操作界面只占五分之一。

这些弹窗广告中，诱导消费、虚假中奖、收集个人信息等行为数不胜数。

记者在使用一款名为“来电”的充电宝时发现，刚一扫码，手机就弹出“充电刮刮卡，领走iPhone11”的抽奖界面，记者点击抽奖后发现中了一等奖，奖品为两箱白酒，页面信息称“完善个人信息后即可领取”。记者在输入姓名、手机号、地址点击提交后页面弹出“您已下单成功”的提示。

客服告诉记者，填了个人信息就默认你已经购买成功，没有支付界面是因为货到付款，由于现在还没有发货，可以帮记者免费取消订单。记者再返回之前中奖页面查看好几遍才发现，在“立即领取”的下方，有很小的一行字写着“费用见落地价”。

“付29.9元充值百元话费。”在租借某款充电宝时，安徽合肥居民李鑫看到页面弹出这样一条广告。

“我以为是充29.9元话费到账100元，结果付款后却要求下载某App。在该平台上并非29.9元充值100元话费，而是获得5元、10元的话费券，总价值30元。每充值100元话费可使用5元话费券，200元可使用10元。”李鑫气愤地说，这摆明就是欺骗消费者的虚假广告。

“输入手机号，免费领最高100万保额的交通意外险！”来自江苏泰州的徐力7月在使用共享充电宝时，收到了这样一条广告推送。“就让我填个电话和个人信息，我想着试试，如果要付钱我就不办了。”徐力告诉记者，没想到自己还是“着了道”——系统每月都有100多元的自动扣款，他在不知情的情况下“被购买”了保险。他向保险公司要求退款，向共享充电宝企业讨要说法，被来回踢皮球。

记者实测发现，租借每款品牌充电宝，小程序均会推送诸如“赠送话费”“免费赠险”等中奖广告，诱导用户或网购商品，或提交个人隐私信息，而这些商品大多无法到货或价值远低于价格，中奖的话费也无法兑现，提交了个人隐私信息的用户，此后还会频繁收到产品推销、保险代理等电话短信的骚扰。

据法治日报

延伸阅读

制定公平合理的收费规则

解决共享充电宝乱象需加强监管推动合规经营

据有关研究机构统计，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%。

一方面是消费者对随时随地的充电需求越发旺盛，一方面是共享充电宝行业目前的各种乱象。如何解决问题，为消费者提供更好的用户体验？

江苏省消保委认为，共享充电宝的确为广大用户带来了一定的便利，但由于各种原因也出现了不少问题，影响了行业服务质量，解决这些问题需要经营者、监管者、消费者等各方参与、共管共治。

首先，包括共享充电宝企业、代理商、网点等在内的服务提供者应履行主体责任，在任何情况下都不能以牺牲消费者合法权益为代价谋取商业利益。对充电价格、计费模式、使用方法、注意事项等要明确标注，做到公开透明，计费准确，不能任意限制消费者权利、转嫁责任风险；在网点或软件界面明示消费者申诉反馈渠道，提高消费者纠纷解决效率；合理规划经营模式，优化线下机器布局，便利消费者借用归还；健全完善网络技术支撑，切实提供可靠安全的租赁服务。

其次，作为监管部门，应当督促共享充电宝经营者落实相关义务和责任，对违法侵权行为要及时予以纠正甚至处罚，引导企业合规经营；积极处理消费者投诉举报，对消费风险予以披露和提示。

“充电宝运营企业应该完善内部运营机制和管理制度，提高服务质量和消费体验，同时制定公平合理的收费规则，畅通售后服务渠道，让消费者获得质价相符的充电宝租借服务，行业才能获得良性发展。”陈音江说。

扫码下载齐鲁壹点 找记者 上壹点

编辑：彭传刚 美编：马秀霞 组版：刘淼

报料电话：(0531)85193700 13869196706 欢迎下载齐鲁壹点 600多位在线记者等你报料

报纸发行：(0531)85196329 85196361 报纸广告：(0531)85196150 85196552 85196557 差错投诉：(0531)85193700 发行投诉：4001176556 (0531)85196527 邮政投递投诉：11185 全省统一零售价：1元

邮发：23-55 广告许可证：鲁工商广字01081号 地址：济南泺源大街2号 大众传媒大厦 邮编：250014 大众华泰印务公司(大众日报印刷厂)印刷