



归还后仍在扣费，共享充电宝有点“坑”

押金难退、好借难还、客服联系不上等问题也频遭吐槽

出行、支付、办公、娱乐……如今，智能手机不仅是沟通的桥梁、消磨时间的娱乐工具，还成为大家日常生活中不可或缺的一部分。俗话说“手机有电，心中不慌”，在众多共享经济主体跌落神坛的情况下，共享充电宝依然风生水起。然而，共享充电宝在给消费者带来便利的同时，也遭到不少消费者诟病，乱扣费、押金难退、好借难还、客服联系不上等问题频遭吐槽和投诉。

■记者 潘显璇

盘点

怪兽、小电两个品牌投诉最多

记者梳理了《湘问·投诉直通车》2019年度的数据，涉及共享充电宝的投诉共有229条，投诉主要集中在乱扣费、押金不退、好借难还、客服联系不上等方面。

这229条投诉中，涉及的共享充电宝品牌主要是怪兽、小电、来电、街电、云充吧、搜电。从具体比例来看，怪兽的投诉量最多，占据了43%；小电的投诉量紧随其后，占比达到40%；街电的投诉占到了7%；搜电和来电的投诉占比均为3.5%；云充吧的投诉占比为3%。



长沙市开福区一商场里摆放着许多可供消费者使用的共享充电宝。 记者 潘显璇 摄

案例

借用充电宝遭遇“强制购买”

2019年12月31日，《湘问·投诉直通车》收到了蒋先生的一条投诉。当天，在长沙市书院路上的一家商店内，蒋先生借用了小电充电宝，在给手机充电的过程中，出现了一个可以购买充电宝的界面，他不小心点击了一下，让他惊讶的是，进入页面之后，显示其通过免密支付的方式花费99元购买了充电宝。而事实上，蒋先生根本就没有购买共享充电宝的想法。

随后，蒋先生试着在微信上找小电充电宝的客服解决此事，却发现只有机器人自助服务。摸索了一番无法找到解决方案后，蒋先生无奈地将这个充电宝退回到了机器上。

归还充电宝后 押金被莫名扣光

今年1月11日，长沙市民陈女士向《湘问·投诉直通车》投诉称，1月8日上午，她在长沙市天心区的一家网咖内借了一个云充吧共享充电宝，使用了3个小时后，在家附近的一个餐厅进行了归还。归还时，陈女士听到了卡槽发出的声音，插进去后充电宝也无法拿出来了，因此她也没再看手机上的消费提示，认为已经归还成功了。

直到1月11日，陈女士在手机上忽然收到了云充吧发来的一条信息提示，显示其借用的充电宝已经使用了3天3小时25分36秒，100元押金已经被全部扣完。收费标准显示，云充吧2分钟内免费，超出后按1.5元/半小时收费，每24小时封顶30元。

“如果当时没有归还成功，为何不在超过1天时提示？非得等到押金扣完了才提示？”陈女士认为，这明显就是商家在坑用户的钱，之后她想通过云充吧的客服解决此事，遭遇的却是电话无法接通、信息无人回复。

说法

建议规范扣费规则 监管押金收退

湖南弘一律师事务所黎飞仙律师表示，消费者与共享充电宝企业之间构成租赁合同关系，为便于交易虽未订立书面内容，但企业仍应诚实信用履行相关合同义务。消费者租用共享充电宝遇到问题后，由于消费金额小，而维权过程麻烦，加之也难以收集相关证据，往往只能不了了之。长此以往，消费者遇到的问题不能及时解决，消费体验不佳，对共享充电宝行业的发展将造成不利影响。建议由国家相关部门出台相关规定或行业出台自律规则，对共享充电宝的计扣费规则进行规范，并对押金收退进行监管，及时收集消费者投诉，对被投诉多的企业约谈、警告、处罚。

典型问题

乱扣费 一些消费者反映，在使用充电宝的过程中遇到了乱扣钱的情况，已经归还了仍会计费扣费。充电宝乱扣费问题，在多家共享充电宝企业存在，因被扣金额不高，消费者往往不会动真格维权。

好借难还 因设备仓位已满、归还点停止营业、系统故障等，不少消费者遭遇退还“无门”的窘境。网友认为，非人为因素造成延后退还，由此产生的费用不应由消费者埋单。

押金难退 在共享单车之后，共享充电宝用户也面临归还后押金难退的问题。有网友反映，应立即退还的押金迟迟拿不到，有的退款等待时长达几个月。

客服沟通不畅 不少网友反映共享充电宝企业客服热衷“躲猫猫”，拨打客服热线，经常出现接通慢、坐席长时间占线、客服对业务不熟悉等情况，严重影响消费体验。

复工按下“快进键”，花钱抢票更牢靠？ 小心“加速包”诱导付费，还可能泄露个人信息

“一起帮我挂机抢票吧”“就差你帮我点一下了”“你不点我不点，小周回家有危险”……复工复产按下“快进键”，网络抢票大潮又见迹象，部分用户将抢票链接分享至微信群，期望通过好友“助力”提升抢票成功率。

日前，三湘都市报记者统计发现，订票助手、艺龙旅行、闪电抢票等超20个第三方车票代售平台推出了有偿抢票服务。不过，有消费者反映，这些每份售价从10元到78元不等的抢票加速包，不仅有诱导付费之嫌，而且也很难通过它抢到心仪车次车票。

■记者 黄亚萍

回访

花钱抢票不如“官方候补”

“到2月1日，系统显示累计抢票30万次，还是没抢到回家火车票。”3月11日，彭欣告诉记者，在朋友的推荐下，她在铁路12306官方网站按要求提交了旅客信息，尝试“官方抢票”候补功能，“登记24小时内就发短信提醒占位成功，比抢票软件靠谱。”

看似便捷的线上购票服务暗藏着怎样的吸金陷阱？《湘问·投诉直通车》统计数据显示，2019年，涉及被抢票软件收取“附加服务费”的投诉就多达707条，其中，去哪儿、高铁管家、抢票达人等平台的投诉较多。

“春运一票难求，付费抢票实在是被逼无奈。”网友彭先生在《湘问·投诉直通车》栏目留言，吐槽加速抢票“就是价高者得的把戏”。“普速、极速、光速，不同的抢票速度对应着不同价位，让消费者竞价，你越迫切想买票，就得加更高的服务费。”

回顾

三个平台同时抢，只有一个成功

1月7日，长沙市民杨倩打开去哪儿App，打算抢一张2月5日从长沙到广州的二等座高铁票。由于错过了车票开票时间，心仪车次车票已全部售空，于是，杨倩花20元购买了“高速”加速包，并按系统提示增加备选出发时段、开通免密支付。

心急抢票的还有大四学生彭欣。1月3日14时，她掐点登录第三方购票平台“同程艺龙”。“同时登录人数太多，页面一度崩溃。”在反复刷新购票页面30分钟后，她购买了10元一次的抢票加速包。

为了测试加速包的成功率，1月8日15时，三湘都市报记者先后在飞猪、去哪儿旅行、高铁管家3个平台购买了1月28日出发，从广州南开往长沙南的G1004次列车及相应抢票加速包。截至1月11日，记者在高铁管家App上花10元购买的加速包，于1月9日6时23分短信提醒抢票成功；但另外两个App仍在抢票中。

说法

购票最好选择官方授权平台

湖南芙蓉律师事务所合伙人钟文科律师认为，虽然官方未对第三方抢票平台的行为作出界定，但平台通过诱导用户购买加速包抢票，干扰了正常的购票秩序，侵犯了其他乘客的公平交易权，“如果平台是通过变相加价的方式来实现牟利，还存在侵害消费者自主选择商品和服务的权利问题。”

“抢票软件通常使用高网络宽带提高刷票频率，可自动在票务网站上查询和搜索余票；部分代售平台还可快速填写乘车人信息和验证码。”业内人士介绍，当市民将12306授权给抢票软件时，软件会获取用户身份证、电话等信息，可能造成用户信息泄露。

上述业内人士介绍，目前，铁路12306已推出“官方抢票”候补功能，在没有余票的情况下，用户按照登记顺序在系统内抢票，“12306可避免用户信息泄露，在购票时应选择铁路官方授权平台。”