

借共享充电宝,记得看清品牌

部分品牌故意“撞脸”主流共享充电宝设备,消费者认错品牌误归还,超时直接扣款99元

出门在外,遇上手机没电,很多人会选择使用共享充电宝。最近有不少网友反映,自己借充电宝时以为借的是主流品牌的共享充电宝,结果没承想拿到的却是其他品牌的充电宝,进而导致自己还充电宝时还错了,直接被扣99元买断费。

记者调查发现,部分品牌共享充电宝故意模仿主流共享充电宝设备的颜色、外观,让人一时难以区分。这样的所谓“营销手段”是否涉嫌侵权?

还错充电宝 客服:花30元才能帮忙取出

近日,四川的甘女士在外面扫了一款看似是“主流品牌”的共享充电宝,等还的时候,放回了她以为的同一品牌的黄色充电柜里,却一直没看到结算信息,这才发现,她拿到的是一个之前没听说过的牌子。

甘女士发现还错充电宝后,与该平台客服联系,却被要求支付30元才能帮忙取出,或“自己学着取”。等第二天甘女士从网上找到视频教学,打算取出充电宝时,发现充电宝已经没有了,平台据此认定她“遗失充电宝”,需交99元。

这类“撞脸”充电宝并非个例。江西的秦先生着急借充电宝,归还时才发现不是自己以为的品牌,找不到对应机柜。当天没能还成,几天后他抽空将充电宝送回原租借机位,系统却迟迟未显示归还成功。联系客服,对方称租金已超过99元的买断价,建议其自行保留。这意味着无论最终是否归还,只要超时都得按99元扣款。

记者在黑猫投诉平台发现,涉及共享充电宝外观相似、归还错误及持续计费问题的投诉不在少数。一位共享充电宝从业者告诉记者,这类现象正日益增多,小品牌为求生存,需要将设备铺放到一定规模,最简单的做法便是紧邻主流品牌机柜放置,并模仿其外观和颜色。

例如,采用黄色机柜的意图在于诱导消费者产生误认。此前,一家店铺内其他品牌的使用率可能为20%,但换用黄色后,使用率升至40%,不少消费者因误认而选择了该品牌。

这位从业者还提到,同意安装共享充电宝的商家往往将其视为引流工具,每月收取的场地使用费并不高,部分情况下还需将充电宝收益按比例分成。因此在各个品牌的“攻势”下,商家自然倾向于尽量多装,这也导致同一场所内不同品牌的同色系充电宝设备扎堆出现。

在他看来,商家主要将充电宝视作便利顾客的配套设施或基础设施,对每月到账金额、安装方及品牌归属并不十分在意,大部分顾客对此也不是很在意。正是这种供需双方的相对忽视,使得此类现象愈发普遍。



AI制图。

误还频发,有品牌设立客服小组

四川成都某主流充电宝品牌代理商李先生向记者透露,自去年下半年以来,外观、颜色、底座支架摆放方式乃至字体均与自家产品高度一致的共享充电宝明显增多,极易使消费者产生混淆,误还事件频发,给他们的日常工作带来了较大困扰。

为应对频繁出现的误还问题,该主流品牌代理商专门设立误还客服小组。

但频繁的误还,让线下的工作人员不堪其扰。

李先生表示,目前该公司已铺设约上万个点位,每个点位每月至少发生三到五次误还事件。线下业务员需前往现场从机柜中取出错还的充电宝,运营负担明显加重。此外,部分其他品牌缺乏客服电话或线上服务平台,消费者在误还后难以联系解决,也承受了不小的损失。

专家:涉嫌不正当竞争行为

从外观近似到相邻摆放,这类做法在法律上如何定性?中国政法大学知识产权研究中心特约研究员赵占领表示,共享充电宝柜体黄色本身虽然不能注册为商标,但这一行为仍可能构成法律禁止的混淆行为。

赵占领分析称,颜色通常难以注册为商标,但《中华人民共和国反不正当竞争法》明确规定,擅自使用与他人有一定影响的商品名称、包装、装潢相同或近似的标识,足以引人误认为是他人商品或与他人存在特定联系的,即构成混淆行为。共享充电宝配色、字体、布局很相似,又放在同一个机柜上,属于不正当竞争行为。

针对消费者误借误还后被扣除买断费的情况,赵占领进一步指出,此举涉嫌侵犯消费者的知情权和自主选择权。

他认为,从消费者角度来讲,可以依据《消费者权益保护法》规定的知情权和自主选择权来维护自己的权利。其他品牌没有以显著的方式来标明真实的经营者,包装又近似,导致消费者混淆误认,涉嫌侵犯消费者的自主选择权和知情权;若消费者误还后无法联系客服,导致计费持续累积,最终被迫支付99元或149元买断费,则进一步佐证了相关品牌存在故意诱导消费者混淆的可能性。
(央视新闻)

归还时 务必确认归还成功

4月20日晚,吴女士在武汉天河机场T3航站楼租用了一款名为“小电”的共享充电宝。实际使用约1小时后,她确认已将充电宝归还至机柜插槽。然而4天后,吴女士却收到了一份高达149元的扣费通知,系统订单显示租借时长竟长达3天7小时56分钟。

面对明显的计费异常,吴女士联系客服要求退款。然而,对方给出的处理方案引发了更大的争议:客服要求吴女士必须亲自返回机场原租借点,拍摄并确认具体归还的卡口二维码及插槽ID,才能进入人工复核程序。

对于已经离开机场的消费者而言,这种“现场自证”的要求不仅意味着极高的交通与时间成本,更被指是企业人为设置的维权门槛。5月8日,这家充电宝公司为吴女士办理了全额退款。

这起消费纠纷被曝光后,引发了讨论。如果大家对共享充电宝扣费有异议,该怎么与企业协商呢?

事实上,在解决计费纠纷时,举证责任的划分往往成为维权的难点。记者查阅了市面上出现的多家共享充电宝的用户协议发现,共享充电宝企业在用户协议中,并没有对异常计费、归还充电宝异常等情况进行说明,遇到这类问题,往往要求消费者自行联系客服解决。而在联系客服的过程中,还要面对冗长的与AI客服对话的过程,才能排队等待人工服务。

作为消费者,遇到问题又该如何保存证据维护自己的合法权益呢?

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示:“及时收集好相关证据。比如你当时租借了多长时间,系统里显示多长时间,把你的下单记录和归还记录截图,和商家协商解决。商家要积极及时解决问题,而不是故意给消费者设置一些维权障碍。”

如果协商没有结果,消费者可以向消费者协会或行政监管部门投诉。如果通过这种调解还不能解决,消费者也可以通过申请仲裁,或者到法院起诉的方式来维护自己的合法权益。

此外,市场监管部门特别提醒,扫码租借充电宝时,务必确认充电宝品牌、机柜标识与小程序名称。归还前先在小程序查看就近归还点,认准品牌LOGO、机柜颜色与设备型号。插入机柜后,检查设备是否卡紧、指示灯是否正常,务必在手机端查看“归还成功、计费停止、押金退还”等提示信息,确认无误后再离开。

(央视网、西昌发布)