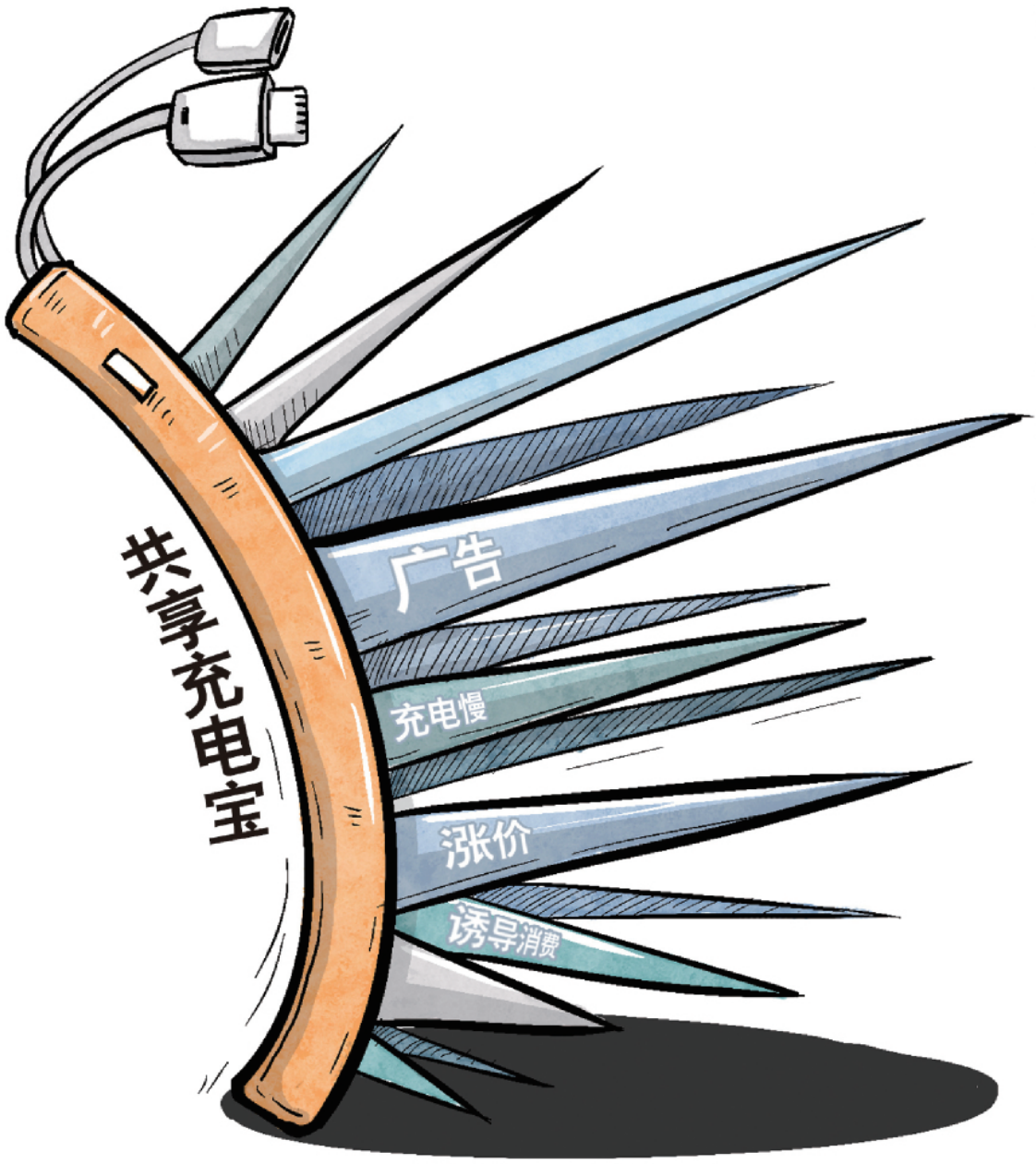




租借费用高充电慢 归还难弹窗广告多 共享充电宝为何成了“嫌弃包”？



● 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。多位消费者在采访中吐槽：共享充电宝租借费用高得离谱；想还时门店关了还不了；明明还上了还一直在扣费……

● 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租借服务

● 针对使用共享充电宝过程中可能遇到的各种问题，建议消费者尽量选择知名的服务商，在使用前仔细查阅价格及归还场地等信息。对于责任区分不明确的情况，应当及时以拍照、录音、录像等形式进行证据保全。当客服人员无法解决问题时，可以向消费者保护协会、市场监督管理部门等相关单位投诉反映



一线调查

□ 本报见习记者 张守坤
□ 本报记者 赵 丽

“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。

“我记得共享充电宝刚出现时，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，租借时扫码跳出一大堆广告。”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’”。

这不是陈正康一个人的心声。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。

《法治日报》记者近日在北京、上海、天津、安徽等多地走访调查发现，共享充电宝的价格大多涨到了3元/小时左右，大的商圈、旅游景点等收费普遍在每小时4元至6元，在个别车站等点位，价格甚至达到99元/小时。

采访中，多位消费者向记者吐槽：共享充电宝租借费用高得离谱；想还时门店关了还不了；明明还上了还一直在扣费……人们不禁要问：本是方便大众的共享充电宝为何饱受诟病？

价格上涨充电慢归还难 扫码前后收费标准不一

前几天，记者来到天津市和平区滨江道商业街，南开区古文化街、河东区万达金街，并在多家医院、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小时收费计算，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消费者，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年曾发布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？很多消费者提出了这样的疑问。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈晋江认为，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。”陈晋江说，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。

关于集体涨价是否涉嫌垄断的问题，北京瀛和律师事务所高级合伙人唐薇说，这得由相关部门来认定，一般而言，是否构成垄断要看共享充电宝的运营商是否有形成统一的垄断协议，利用市场支配地位集中联合起来限制价格等行为。

除了价格上涨，记者发现归还充电宝也并非易事。

“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，咨询客服被告知错了就是计时付费。”旁边一位受访群众抱怨道。

陈晋江说：“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，显然加重了消费者的责任，减轻或免除了企业自身的责任，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。”

记者在调查中还发现，同一品牌充电宝的两处租借点相距不到100米，但租借价格和使用封顶价格差距甚远。为何如此定价？记者咨询相关客服，对方并未给出答案。

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。

江苏省消保委有关负责人告诉记者，明码标价、充分告知、诚实信用是经营者起码要遵守的义务和原则，也是对消费者权益的尊重，扫码前、后价格及封顶价格变高的情形涉嫌侵犯消费者知情权、公平交易权等合法权益。

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

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，这摆明着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今年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，小程序都会推送诸如“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。

今年9月30日施行的《互联网弹窗信息推送服务管理规定》提出了“弹窗推送广告信息的，应当具有可识别性，显著标明‘广告’和关闭标志，确保弹窗广告一键关闭；不得以弹窗信息推送方式呈现恶意引流跳转的第三方链接、二维码等信息”的要求。

江苏省消保委认为，根据广告法“广告不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导消费者”，个人信息保护法“个人信息处理者应当对其个人信息处理活动负责，并采取必要措施保障所处理的个人信息的安全”等规定，共享充电宝的许多弹窗广告并不合理，涉嫌非法收集、使用消费者个人信息等违法违规行

为。

在陈晋江看来，在充电宝弹出广告行为中，充电宝运营企业相当于广告发布者，对弹

出广告负有审核义务，如果弹出虚假广告导致消费者权益受到侵害，消费者可向充电宝运营企业主张权利，如果充电宝运营企业没有履行审核义务，或者明知是虚假广告仍然发布，导致消费者权益受到损害，就要承担连带责任，消费者可以要求其先行赔偿。

制定公平合理收费规则 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愈发旺盛，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持，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，对违法违规行为了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。

在陈晋江看来，消费者把钱交给了充电宝运营企业，运营企业就有责任有义务为消费者提供完备的充电宝租借服务。至于渠道商和代理商的合作畅通问题，完全属于企业内部经营问题，运营企业应该通过内部协议和内部管理等手段，确保合作顺畅，为消费者提供质量合格的服务产品。

“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。”陈晋江说。

唐薇建议，针对使用共享充电宝过程中可能遇到的各种问题，建议消费者尽量选择知名的服务商，在使用前仔细查阅价格及归还场地等信息。对于责任区分不明确的情况，应当及时以拍照、录音、录像等形式进行证据保全。当客服人员无法解决问题时，可以向消费者保护协会、市场监督管理部门等相关单位投诉反映，并提供相应证据，以便维权。

漫画/高岳

□ 本报记者 万静

鼓励和引导创业投资机构和社会资金支持个体工商户发展，实行有利于个体工商户发展的财税政策，不得对个体工商户进行歧视，不得以各种形式拖欠个体工商户账款……《促进个体工商户发展条例》（以下简称《条例》）于今年10月1日对外公布，并将于11月1日起正式施行。

国家市场监督管理总局相关负责人近日接受《法治日报》记者采访时说，《条例》是一部专门促进个体工商户发展的行政法规，有助于在制度层面稳定市场预期，为个体工商户发展提供良好法治环境。《条例》进一步明确了个体工商户的法律地位，统筹发展和安全、纾困和培育、活力和秩序，明确各部门、各地区在促进个体工商户发展方面的职责任务，提出各领域帮扶具体措施，有效保护个体工商户合法权益。

释放扶持发展的强烈信号

个体工商户是我国市场主体的重要组成部分。截至2022年9月底，全国登记在册的个体工商户1.11亿户，占我国市场主体总量的三分之二，带动就业近3亿人。

个体工商户是我国产业链供应链的“毛细血管”和市场的“神经末梢”，在稳增长、促就业、惠民生等方面发挥着重要作用。特别是随着新技术、新产业、新业态、新模式的蓬勃发

展，网络直播、微商电商等“新个体经济”层出不穷，利益诉求独特。在这种背景下，建立既促进发展又规范秩序，既创造环境又维护权益实现多元目标的法规制度尤为紧迫。

受疫情频发、消费低迷等多重因素影响，个体工商户生存发展仍面临经营成本、经营场地、招工用工、贷款融资等诸多方面的困难，市场预期不稳、发展信心不足。

调查显示，79.4%的个体经营者月营业收入不到1万元，57.9%处于亏损状态。2022年1月至8月，全国新设个体工商户1359.1万户，同比增加6.0%，低于近10年来11.8%的平均增速，退出数量较去年同期增加9.5%。无论是着眼于当前纾困或是长远发展，都需要从整体上谋划，从立法层面加强顶层设计，进一步明确定位、优化环境、稳定预期。

据市场监管总局登记注册局相关人士介绍，《条例》是在2011年11月1日施行的《个体工商户条例》基础上制定的，更加适应当前和今后一个时期个体工商户的发展特点，能够更好解决个体工商户面临的问题。原《个体工商户条例》以登记和管理为主要内容，支持发展的措施不明显，行政管理色彩较重，个体工商户特别是“新个体工商户”主体地位、监管方式、权益保障等方面还存在空白，这些都与当前经济社会发展的要求不相适应。因此，需要立足新的发展阶段，顺应新的发展形势，有针对性地调整完善。

相较于原《个体工商户条例》，此次新修订的《条例》有哪些新变化？

市场监管总局相关负责人告诉记者，《条例》与原《个体工商户条例》相比，立法目的、主要内容、条文结构均发生了根本性变化，可谓“脱胎换骨”，由一部登记管理的专门性法规转变为促进发展的综合性法规。为增强行政法

规的协同性，突出扶持个体工商户发展的立法主旨，明确向社会释放扶持发展的强烈信号，在制定过程中综合各方面意见，将法规名称定为《促进个体工商户发展条例》，而原《个体工商户条例》中关于登记监管的主体内容已被市场主体登记管理条例所吸收，因此在《条例》施行后予以废止。

此外，《条例》在个体工商户变更经营者、分型分类培育、困难救助等方面有所创新。这是将“放管服”改革的成果制度化、规范化，是对近年来促进个体工商户发展各项政策措施的归纳、总结和提升。

注重个体工商户平等待遇

记者注意到，《条例》几乎有近半条文内容都是如何促进和支持个体工商户发展的各方面政策措施，从登记注册服务、年度报告服务到各类信息服务、精准帮扶、经营场所供给，以及资金、财税、金融、社保、创业就业、社区便民、数字化发展、知识产权保护、纾困帮扶等多个方面，都进行了详细规定，为个体工商户发展提供全方位支持。

注重个体工商户的平等待遇。《条例》从制定政策措施的角度提出禁止歧视个体工商户的要求，强调政府及有关部门在制定相关政策措施时，应当充分听取个体工商户以及相关行业组织的意见，不得违反规定，在资质许可、项目申报、政府采购、招标投标等方面对个体工商户制定或者实施歧视性政策措施。

“个转企”可直接申请办理变更登记。为解决目前“个转企”和个体工商户变更经营者存在的手续复杂问题，《条例》规定变更经营者可以直接向登记机关申请办理变更登记，不再需要“先注销、再设立”；对“个转企”中涉及的行政许可办理问题，要求行政许可部门简化手续、提供便利。

重视解决个体工商户生存发展难题。针对大量实体经营的个体工商户反映的经营场所难找、租金贵等问题，《条例》规定县级以上地方人民政府应当采取有效措施，为个体工商户增加经营场所供给，同时降低使用成本。

市场监管总局相关负责人介绍，资金对个体工商户经营尤为重要，促进个体工商户发展，需要充分发挥各类资金作用，严格落实相关财税支持政策，不断扩大贷款规模和覆盖面，多措并举解决资金问题。为此，《条例》规定县级以上地方人民政府应当支持个体工商户参与各类社会保险，参加职业技能培训，充分发挥各类公共就业服务机构作用，为个体工商户提供招聘用工服务，为个体工商户及其雇

保护个体工商户合法权益

1980年12月11日，浙江温州姑娘章华妹领到了改革开放后发出的第一张个体工商户营业执照，当时全国个体工商户数量不到1万户，占市场主体比重不足1%。随着改革深化和社会主义市场经济体制的建立完善，在党和国家鼓励支持和引导个体私营经济发展的方针、政策指引下，以个体工商户为典型代表的非公有制经济得到了迅速发展。

特别是党的十八大以来，我国新设个体工商户年均增速达11.8%，较十八大之前高出近10个百分点，83.2%的个体工商户是十八大以来成立的。截至2022年9月底，全国登记在册个体工商户1.11亿户，占市场主体总量（1.64亿户）的三分之二。

个体工商户是百姓生活最直接的服务者，最集中的行业依次是“批发和零售业”“住宿和餐饮业”“居民服务、修理和其他服务业”。

市场监管总局相关负责人介绍，《条例》加大了个体工商户合法权益的保护力度。比如规定任何单位和个人不得违反法律法规和国家有关规定，对个体工商户进行收费、摊派；不得诱导、强迫劳动者登记注册为个体工商户。机关、企事业单位不得以各种形式拖欠个体工商户账款。

另外，县级以上地方人民政府不得将个体工商户数量增长率、年度报告率等作为绩效考核评价指标，政府及其有关部门的工作人员在促进个体工商户发展工作中不作为、乱作为，损害个体工商户合法权益，造成严重后果的，依法依规处理。

更为重要的是，《条例》明确了个体工商户的法律地位和重要作用，突出了服务发展的鲜明主题，从各方面提供了促进个体工商户发展的政策依据和手段，真正成为个体工商户的“主体法”，与其他市场主体相关法律法规一起形成了完整的制度体系，将推动我国各类市场主体实现更大发展。

为个体工商户发展提供良好法治环境

市场监管总局有关负责人解读《促进个体工商户发展条例》