超1秒按半小时收费 捆绑销售暗藏陷阱 频繁弹窗诱导消费

共享充电宝何以惹众怒

□ 本报记者 韩丹东
□ 本报见习记者 刘旭雨

天津市的李先生最近出门旅游时因为手机没电，于是扫码租用了某景区内的“×借”共享充电宝。过了1小时15分钟，李先生归还充电宝时发现，自己竟被扣了20元。

“以前借过共享充电宝，1小时也就收费两三元，这次我也没注意看收费规则，扫了就用，没想到涨价这么多，1小时就收10元。而且因为不满1小时按1小时计算，直接收了我2小时的费用。照这样下去，用一次共享充电宝不如直接买一个充电宝划算。”李先生说。

和李先生有着同样感受的人还有很多。不久前，京津冀三地消费者协会组织发布了共享充电宝消费调查结果，有近六成受访者认为共享充电宝收费不合理。调查结果还显示，共享充电宝在使用过程中存在充电宝容量不足、设备老旧故障多和充电速度慢等问题，归还过程中存在归还网点少、机柜无空位、归还地点不详细等情况。

此外，《法治日报》记者在某第三方消费者投诉平台以“充电宝 扣费”为关键词检索发现，关于共享充电宝商家收费不合理的投诉有近3000条，投诉对象涉及多个共享充电宝品牌。

共享充电宝存在的多种问题不仅损害了消费者合法权益，而且影响了共享充电宝这种新消费模式的健康发展。如何解决共享充电宝行业的种种乱象，让消费者不再因使用共享充电宝而感到焦虑？对此，记者近日进行了调查采访。

超1秒按30分钟收费 格式条款涉嫌侵权

家住北京市丰台区的李女士近日在使用“×电”共享充电宝时，就遇到了一次计费问题。

“租借的共享充电宝收费标准是每30分钟收费4元，我租了不到1小时，却收了我8元。”李女士说。

感觉到不对劲，李女士又重新查看了计费规则，结果上面写着“使用时间不足30分钟，按照30分钟的标准计费”。李女士的租借时长为30分钟27秒，尽管超出了不到1分钟，但根据其租借的共享充电宝计费规则，还是按照60分钟计费，因此李女士被收取了8元费用。这一计费方式让李女士感到不满。

“有些共享充电宝的计费规则对于消费者来说不够公平合理。”李女士说，不足60分钟按60分钟计费，不足30分钟按30分钟计费，超出1秒钟仍按一个计时单位收费，这种缺乏灵活性的计费规则，让消费者很容易因为短暂的超时而支付额外的费用。“消费者期望按照实际使用时间进行计费，即‘用多少付多少’。”

北京德和衡律师事务所高级合伙人马丽红律师认为，根据消费者权益保护法相关规定，消费者享有公平交易的权利，包括在购买商品或接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件。对于共享充电宝的计费规则，如果经营者未以显著方式告知消费者，这可能侵犯了消费者的知情权和公平交易权。

她进一步分析，即便某些品牌的共享充电宝事先明确了收费规则，但因为租借充电宝基本是格式条款，必须勾选同意才能借。如果提供格式条款的运营商未履行提示或者说明义务，致使消费者没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，消费者可以主张该条款不成为合同的内容。

含有隐藏消费陷阱 捆绑销售商品服务

来自江苏苏州的孙先生还遇到过共享充电宝乱收费的情况。

孙先生租借使用的“来×”共享充电宝的收费标准是每30分钟2.5元，使用2分钟内免费，每日封顶60元。然而在正常使用中，仅用了1小时3分钟，就被扣款了12.40元。

孙先生认为扣款金额不对，便联系了客服。客服表示，其购买了“1小时超值卡”服务，9.9元一个月。

“我没有任何操作购买额外服务，这笔费用是在我不知情的情况下扣的。”孙先生说，“客服却表示权益卡在确认租借前都有显示，如果不需要可以在租借前进行选择。”

当孙先生再次向客服表示自己没有操作购买额外服务，还称要向当地消费者协会投诉后，客服则表示可以向上级申请优惠券，后期租借充电宝时可抵扣。孙先生明确表示拒绝后，该客服又表示，此订单可特殊申请退回订单金额一半费用。当孙先生再次拒绝后，该客服希望其能留下手机号码，称会让高级专员在48小时内回复。但直到发稿时，孙先生依然没有等到回复，权益卡和订单费用也没被退还。

广东广和律师事务所高级合伙人尹玉律师说，电子商务法规定，电子商务经营者搭售商品或者服务，应当以显著方式提请消费者注意，不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。消费者权益保护法实施条例规定，经营者不得利用技术手段，强制或者变相强制消费者购买商品和接受服务，经营者通过搭配、组合等方式提供商品或者服务的，同样应当以显著方式提请消费者注意。

“如果消费者在租借共享充电宝和完成付款操作的全过程中，经营者都没有就‘1小时超值卡’等购买内容进行明显的提示和告知，这种情况下，经营者除非能提出相反证据，否则该行为很可能是通过‘默认勾选’‘含糊其词’等方式来捆绑销售相关商品或服务，在事实上阻碍消费者知悉其所购买的商品或服务的真实情况，也阻碍了消费者自主选择购买何种商品或服务，变相强制消费者购买相关商品或服务，从而涉嫌侵犯消费者的知情权和选择权。”尹玉说。

弹窗广告诱导消费 违法收集使用信息

除了上述问题，一些消费者在使用共享充电宝时还遇到虚假广告弹窗的情况。

上海市闵行区的陈女士在扫“怪×”共享充电宝租借二维码时出现了一个刮刮乐抽奖界面。出于好奇，陈女士点击开始抽奖，随即界面显示她已中奖，并提示“填写个人信息即可领取奖品”。陈女士按要求提交个人信息，收到了“您已成功购买”的提示。

当她尝试联系客服询问情况时，得到的回复竟是所提交的个人信息即代表同意购买了相应奖品。经过多次协商，商家才同意取消这笔订单。

类似“购买奖品”的弹窗广告并非个例。不少使用过共享充电宝的受访者向记者表示，曾在租借充电宝时遭遇过类似的诱导，形式多种多样，有刮刮乐、幸运转盘、购物推荐等。

记者注意到，想要领奖的话，用户往往需要填写包括姓名、手机号码、居住地址乃至身份证号码等敏感个人信息。有业内人士向记者透露，这些信息在填写后很可能被收集并打包出售给广告主，广告主则向充电宝商家支付费用。消费者可能会因此频繁接到各种推销电话，影响正常生活。

在尹玉看来，一些共享充电宝弹窗广告使用欺诈方式诱导消费者进行消费，例如名义上参与抽奖，实则诱导消费者完成付款操作；或是通过“文字游戏”夸大、虚假、错误地宣传产品内容，令消费者产生购买意向。从法律概念上来说，当消费者完成付款、订阅等操作时，实质上是与产品或服务的提供者订立了一份合同，但这份合同是在欺诈行为导致消费者产生错误认识、意思表示不真实的情形下订立的，这样的合同可以依法撤销。

“仅就诱导点击这一行为本身而言，共享充电宝经营者根据《互联网广告管理办法》已经需要承担行政责任。在诱导点击的基础上，如果共享充电宝经营者发布的广告构成‘虚假广告’，应当根据广告法承担行政责任。如果情节严重构成犯罪的，还可能承担刑事责任。”尹玉说。

统一细化计价时间 让消费者充分知情

共享充电宝行业的种种乱象，不仅损害消费者的利益，也影响着行业的可持续发展。在采访过程中，消费者对此现象的反感显而易见。如何才能让“电量救星”守住“共享”和“江湖救急”的初心？

今年全国两会期间，全国人大代表、国家电网四川电力（广安）连心桥共产党员服务队总队长蒙媛建议，共享充电宝应当创新收费形式，从“以小时计费”的收费规则转变为以“充电度数”多少进行计费，“以不同时段的电费和充电量进行计费，价格清晰明了”。

蒙媛说，企业可以考虑在共享充电宝内增加计量电费装置和显示屏，让消费者直观地看到有多少电量充进手机，同步的价格变化也显示在一旁，还可以设置提示音，提醒消费者及时归还，以及增加新的功能，比如学习自助加油站的方式，让消费者可以在手机或充电宝上预设充电费用，到了时间自动停止充电和计费，这样一来就形成了用户体验更好、更合理的消费形式。

今年，深圳市消费者委员会发布了全国首个《共享移动电源行业自律公约》，对行业计价时间进行统一和细化，比如落实明示计价规则，柜机扫码后均显示免费时长、计费标准等计价规则；落实“5分钟”免费时长；落实“30分钟”计价单位等。目前已加入深圳市共享充电宝自律公约的品牌至少有11个，覆盖共享充电宝点位超20万个。

京津冀三地消协组织建议，有关部门要完善对共享充电宝等消费新业态的规范，促进行业健康发展。具体包括：建议行业主管部门对共享经济新业态研究制定相关服务标准和规范制度，引导相关经营者完善运营规则和管理制度，提高服务质量和消费体验，促进新兴业态的规范健康发展；建议相关部门针对新兴业态中经营者通过用户协议等格式条款单方限定消费争议解决管辖问题进行研究，探索通过发布有关司法解释或制定法规等方式加大消费者权益保护力度。

北京潞丰律师事务所合伙人黄艳律师说，共享充电宝经营者向用户弹窗推送包含以误导、欺诈方式套取个人信息内容的虚假广告并向企业等提供，涉嫌非法收集、使用消费者个人信息，属于侵犯个人信息的违法行为。消费者若因在上述场景下填写个人信息遭受隐私泄露或财产损失，可要求共享充电宝经营企业及委托其发布上述广告的企业停止侵害、消除影响乃至赔偿损失。共享充电宝经营者应严格履行个人信息保护义务，不得非法收集、使用、加工、运输、买卖个人信息。作为消费者，应尽可能选择正规公司和产品，同时可以拒绝共享充电宝“开启开发者选项”等弹窗信息，以避免个人信息泄露。

马丽红说，针对共享充电宝行业，应确立明确的规范，涵盖电池容量、充电效率及收费细则，同时发起公开倡议与承诺活动，鼓励从业者秉持诚信原则，合法经营，确保收费透明，且实时更新服务点信息。不得通过设置不公平不合理的格式条款减轻或者免除经营者责任；对于消费者而言，在享受共享充电宝服务之前，务必审慎阅读服务条款与隐私声明，对权限请求保持警觉，避免过度授权，以加强个人隐私保护。

她建议，消费者选择服务网点广泛分布的品牌，并密切关注应用程序或小程序内的最新动态，归还设备后需立即确认交易完成状态。若遭遇权益受损，应妥善保存证据，如截图或录像，并依法采取维权措施。

制图/高岳

长沙天心法院建立立体多维全能自动调解治理机制

收案数连年上升的金融类案件出现拐点

□ 本报记者 阮占江
□ 本报通讯员 杨勤煊 郝立柯

连年收案数上升的金融类案件，出现了拐点——2024年4月至10月，湖南省长沙市天心区人民法院受理涉金融类案件1184件，同比下降8.92%。此前，此类案件从2021年1790件增至2023年3742件，年均增长率达54.52%。

天心区法院做了什么，能在短短7个月时间内，实现此类案件数量较大幅度下降？近日，《法治日报》记者对此进行了调查采访。

从最突出问题入手

作为长沙金融业的集聚地，天心区法院辖区内有数十家银行机构。银行卡、小微贷等金融纠纷近年来大量涌入法院，不仅增加了法院的办案压力，更影响着区域金融稳定发展，稳妥化解金融纠纷迫在眉睫。

2024年4月，天心区法院联合长沙仲裁委员会成立司法仲裁协同中心，邀请华湘公证处、湘融商事调解中心等组织入驻，共建“诉仲调一站式”解纷平台，为辖区内银行提供仲裁调解服务，多点协同、多元解纷。

经法院、仲裁委、银行协商，确定了“调解服务零收费、仲裁确认低收费”“银行在仲裁调解过程中针对借款人免除部分借款利息、罚息及违约金等减免政策”，以及“达成协议后的3个工作日内出具仲裁文书”等便民利民举措，形成了“诉仲调”新模式，自此金融案件非诉解纷迈入“快车道”。

在“诉仲调”新模式下，银行依法向法院提起诉讼，法院将案件委派至仲裁委处理，仲裁委调解中心安排相应调解员进行调解。调解成功的，双方当事人协商变更管辖方式，从原先的“诉讼”程序转为“仲裁”，由长沙仲裁委出具生效仲裁文书，实现矛盾纠纷诉前集约、规范、高效化解。这是天心区法院对立体多维全能自动调解治理机制“金点子”的生动司法实践。

今年以来，天心区法院共委派长沙仲裁委仲裁调解立案2890件，调解成功1658件，自动履约率达97%，涉案金额达5630万元，银行不良贷款回款率由5%提高到25%。

“这样的矛盾纠纷调处模式有速度、有力度、有温度。既满足了银行快速回款的诉求，有效盘活了金融资产，又在一定程度缓解了非恶意逾期借款人的还款和生活压力，减轻了当事人诉累。”湖南省人大代表、文和友集团联合创始人刘海龙点赞道。

总结提炼司法实践

建立立体多维全能自动调解治理机制这一“金点子”缘何而来？要从一起系列劳动争议纠纷案说起。

湖南一电器零售公司遭遇经营困境，陆续与员工协议解除劳动合同，但一直未按协议约定支付相应款项，涉案金额578万元。123名员工于2023年4月诉至天心区法院。虽然案情并不复杂，但关乎一百多名员工的生计。

“我们不是不支付，只是一下子没法拿出这么多钱。”该企业相关负责人说。

为了减轻劳动者诉累，达到实质化解的效果，经征求当事人同意，天心区法院指派1名法官指导6名特邀调解员着手开展诉前调解工作。通过邀请天心区人社局、天心区总工会、相关街道办事处负责人、涉案公司负责人以及员工代表进行多轮次调解。在法官与特邀调解员的指导帮助下，仅一周，双方达成一致，123名员工全部与企业签订了调解协议。

天心区法院从该案的调处过程中受到启发，结合长期以来的具体实践和经验积累，从立足本职工作，服务社会治理现代化的角度，创建性提出“建立立体多维全能自动调解治理机制”，并在金融纠纷领域试点推行，“诉仲调”新模式应运而生。

“矛盾纠纷的妥善解决需要在党委、政府的领导统筹下，协同发力，综合施治，才能发挥最大效能。天心区法院主动担当作为，为健全社会治理提供了有益经验。”天心区委政法委书记孙泉说。

天心区法院在司法实践中感悟、提炼和总结，以这一机制参评2024年湖南省委开展的“献策湖南”金点子征集活动，并从3.1万条金点子中脱颖而出，入选“献策湖南”十大金点子。

“‘诉仲调’新模式在金融纠纷领域有着运行良好的实践基础，在党委领导、政府支持下，我们更有信心，联合相关部门，凝聚解纷工作合力，一起探索推广多元解纷新模式，为社会治理现代化贡献法院智慧和力量。”天心区法院院长周丹说。

积极融入社会治理

采访中，记者获悉，今年以来，湖南各地法院因地制宜，持续探索各类矛盾纠纷实质化解最优路径，努力推动绘就多元解纷“最大同心圆”，天心区法院是其中的一个代表。湖南省高级人民法院把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，推深做实诉前调解、诉调对接、司法确认、司法建议等工作，努力推动更多矛盾纠纷预防在基层、解决在萌芽、化解在诉前。2024年以来，全省法院诉前调解成功案件37.81万件，同比上升26.41%，诉前调解案件成功率70.13%。

2024年，湖南省高院牵头召开全省“总对总”工作座谈会，与湖南省发改委、住建厅等24家单位，深化金融、价格争议、住房建设等12大领域的诉调对接机制。与湖南省司法厅会商，进一步畅通调解、仲裁、公证等非诉讼纠纷解决机制与诉讼有机衔接。与湖南省贸促会共同指导成立的湖南省商事调解协会成为中部地区第一，全省首家省级商事调解行业协会。与湖南省残联出台《为残疾人提供更加优质诉讼服务的十一条举措》，切实保障残疾人平等、充分、便捷参与矛盾纠纷调解和诉讼。与湖南省司法厅、湖南省工商联共同指导长沙地区先行探索开展商事调解规范化试点。

“湖南全省法院将按照‘讲政治、顾大局、精主业、强队伍’总体要求和‘两聚焦一结合’工作思路，坚持‘抓前端、治未病’理念，进一步凝聚解纷工作合力，为大局服务、为人民司法，以高质量司法更好地服务全省经济社会高质量发展。”湖南省高院副院长曾东楼说。