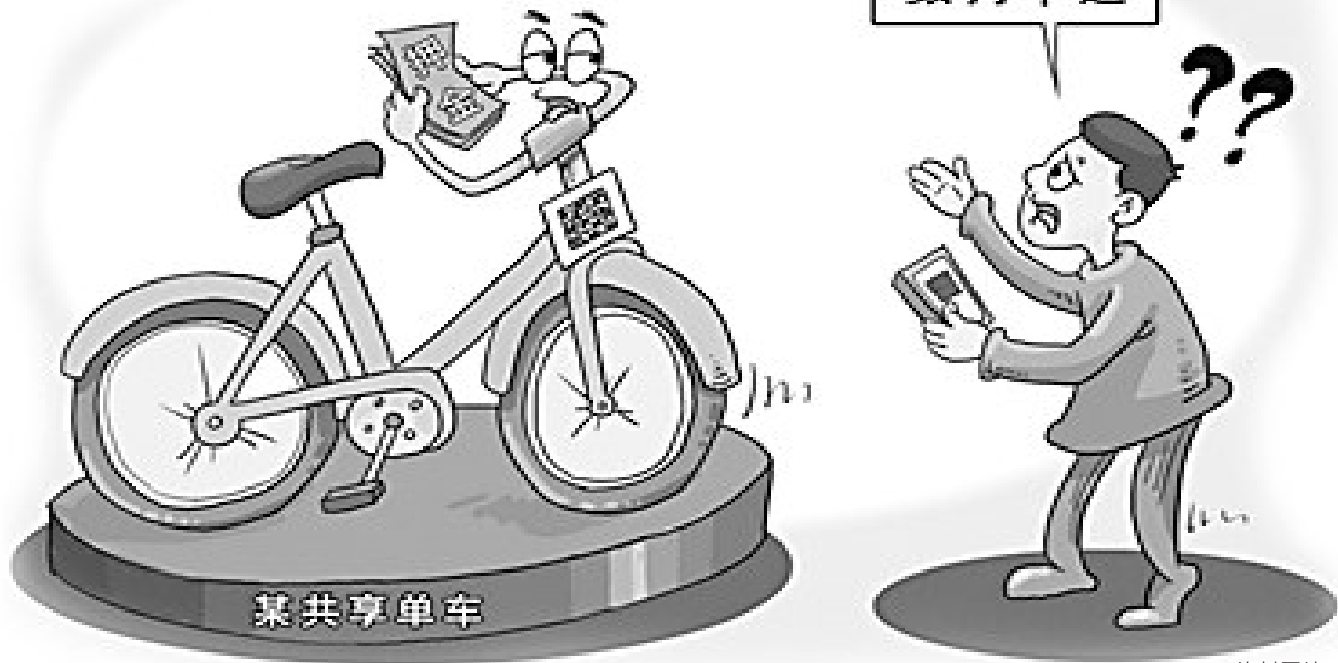


深阅读

深入 深度 深刻

石家庄的王女士最近很烦恼,因为想退还酷骑单车的298元押金,可是几个月过去了,押金一直退不回来。不少石家庄市民与王女士有同样的遭遇。而除了酷骑出现问题外,尚未出现在省会的悟空单车、小蓝单车等也先后爆出押金退款难的问题。相比年初共享单车的蜂起之势,共享单车的“洗牌季”似乎来得突然了一些。而退出企业如何实现“全身而退”,投放车辆如何处置,消费者权益该如何保障等相关的一系列问题该如何解决呢?对此,有关专家建议,共享单车平台、公共单车平台与个人征信系统接入,鼓励对信用系数高的市民免收押金,而最关键的是要规范押金使用,保障资金安全。

本报记者 李楠



资料图片

1

线下退钱千里遥,线上回复“打太极”

王女士是今年7月份下载的酷骑单车APP,并通过网银支付了298元押金。9月初,她又陆续下载了其他共享单车APP,再加上单位附近的酷骑单车较少,就通过酷骑APP提交了退押金申请,当时系统提醒称押金退到账户需7个工作日。

但7天过去了,王女士一直没收到退款。于是,她拨打了酷骑单车的客服电话,但打了十几次,不是占线就是无人接听。“后来,电话终于打通了,客服人员跟我说系统是问题,让我不要着急。但又过了很多天,押金还是没给退回来。”王女士只好又求助于酷骑单车的官方微博,但微博只是答复已将她反映的问题提交,让她等消息。

不料,王女士这一等就是两个多月,她等来了酷骑的微信官方声明,说退押金可拨打退押金专线。“但公布的三条专线电话,我反复打了好几遍,有的是关机,有的总是正在通话中,都打不通。”王女士说,这两天她在网上看到全国各地都出现了酷骑单车退押金难的消息,更加担心自己的298元押金能否拿回。

“我看网上说,有人真买票去了酷骑总部退钱,但还有没退回来的。”王女士说,为了298元钱,搭上路费和时间,她又觉得实在不值得。

不光是王女士,省会不少市民有同样的遭遇,最早的从8月中旬就已经开始。

“我在8月中旬就提交了退押金申请,但押金迟迟不退。”省会市民张先生说,现在退款专线打不通,通知中又特别声明,负责代运营酷骑单车的管理及运维工作的公司,与酷骑单车的押金及债务无任何关联。而无论从时间成本还是经济成本,他都不可能在线下前往千里之外去讨要298元押金。“这押金怎么退,实在令人苦恼、气愤。”

共享单车的押金窘局

2

通知接二连三,想拿回钱仍然无望

今年初,酷骑单车悄然出现在省会石家庄的街头,按照前10次免费骑行,之后0.3元半小时的标准收费,其最接近传统自行车的外形,也获得了不少省会市民的青睐。可以说,在酷骑出现押金难退的问题前,酷骑单车在省会街头的出现率仅次于ofo和摩拜。

但今年8月份开始,酷骑单车持续因押金难退被推上舆论的风口浪尖。对于“退押金迟缓”的问题,酷骑单车曾在8月26日通过官方微博解释称,

是“系统出现不稳定”,调集了技术、客服部门进行处理。但之后,不仅这一情况没有改观,到了10月份,连酷骑单车APP都停止了更新,其官方微博与微信也相继瘫痪、停止更新。

11月20日,酷骑单车发布了关于酷骑单车后续使用及退押金事宜的通知:后续的单车管理和运维工作将委托给四川拜客科技,但不包括债务。酷骑单车也可以通过拜客继续免押金使用,用户可以通过现场和电话两种方式进行押金退

款。

然而,通知发布两天后的11月22日,酷骑又发布了一份关于酷骑单车退押金事宜的通知,称该公司已暂停线下退款点,并公布了3个退押金专线。同时,酷骑还作出特别声明:“四川拜客科技有限责任公司仅负责代运营酷骑单车的管理和运维共组,与酷骑单车押金及债务无任何关联。”

11月27日,记者多次拨打酷骑公布的3个退押金专线电话,却一直未能拨通。

3

共享单车“掉队”,用户权益如何保障?

除了酷骑出现问题外,尚未出现在石家庄的悟空单车、小蓝单车等也先后爆出押金退款难的问题。相比年初共享单车蜂起之势,共享单车的冬天似乎来得突然了些,也快了些。那么,共享单车企业退出市场,所投放车辆的处置、消费者权益保障等相关的一系列问题该如何解决呢?

对现在消费者面临的押金问题,河北天捷律师事务所王金胜律师认为,押金问题可以通过合同法来解决。

“用户与共享单车企业签订合同以后,如果用户申请退还押金,企业不退,企业就要承

担违约责任。”王金胜说,不过,遇到共享单车企业破产的情况,用户想要维护自身权益,首先要看该企业是否设立了相应的资金专管专用账户。如果该企业设有专用账户,消费者可以通过诉讼行使取回权,否则就要走破产债权申报。

同时,王金胜表示,可能有些人觉得打官司的成本太高,但正因为很少有人会去申报债权,这样反而让卷钱跑路的不良企业逃避了法律制裁。因此他建议,用户想要维护自身权益,最好的办法是向法院起诉,让企业依照合同退还押金。

王金胜认为,解决押金问

题还需完善相关法律法规,并提高市场准入门槛。“应规范共享单车准入的机制。”他建议,设立保证金的保险制度,或者设立押金的资金监管账户,来保障消费者能够顺利拿回押金。

中国电子商务研究中心主任曹磊也建议,首先要明确共享单车押金退还流程和工作日时间限制,设立专用账户用于押金退还;其次,共享单车平台、公共单车平台与个人征信系统接入,鼓励对信用系数高的市民免收押金;最关键的是,要规范押金使用,保障资金安全。

4

共享单车洗牌,需法规市场“双调节”

今年8月份,中国互联网络信息中心发布数据显示,截至2017年6月,共享单车用户规模已经达到1.06亿人;保守估计,仅共享单车领域的存量押金规模就高达近100亿元。

对于不幸“掉队”的共享单车企业,中国电子商务研究中心生活服务O2O部助理分析师陈礼腾表示,共享单车行业正在面临洗牌。

“一个市场容量有限,容不下过多的平台,任何一个行业发展到一个阶段都会进入洗牌阶段。”陈礼腾说,而随着市场格局基本稳定,“头部优势”逐渐显现,中小玩家生存空间越来越小。

而事实上,共享单车的问题早已引发了监管部门的高度重视。今年8月份,经国务院同意,交通运输部、中央宣传部、中央网信办等10部门联合出台了《关于鼓励和规范互联网租赁自行车发展的指导意见》,鼓励共享单车实名制,免押金和为用户上保险。

此外,截至目前,全国多个城市都相继出台了规范发展共享单车的管理办法。其中,北京、深圳、上海均明确指出,收取押金的共享单车企业须在本市开设资金专用账户,以保障用户押金按时退还。

据了解,目前已有部分共

享单车企业在免押金模式上先行先试,且收效不错。对此,有专家认为,随着共享单车行业的发展,市场也会通过自身调节实现升级。“现在越来越多的用户会选择通过蚂蚁信用的芝麻信用值来使用共享单车,而不是支付押金,押金模式的共享单车企业将逐渐被用户淘汰。”

对此,有关专家表示,共享单车满足了公众短距离出行需求,在解决出行“最后一公里”问题、缓解城市交通拥堵、便民利民等方面发挥了积极作用。专家认为,随着相关法规的完善,这些新兴行业会更好地服务社会。