

与民分忧 为民解难

24 小时热线

962555

投诉吧

共享汽车隔夜还 租用费超额收取

诉烦恼

投诉人:李小姐

2018 年 12 月 23 日晚上,我在浦东新区听潮南路租赁了一辆 EVCARD 共享汽车,目的地是方竹路上的某小区,全程近 30 公里,预估车费 30 多元。由于开到小区附近时电量极少,不能当天归还至规定租赁点,我只得把车子停在小区过夜。同时,我也和客服多次沟通,对方称到了目的地会结束计费。不料,次日中午我归还车子后发现,APP 上的费用已经跳到了 500 元,并非我 30 公里的车程费用。12 月 24 日,我向 EVCARD 公司反映,但过去整整三天,始终没有人联系过我。

去调查

李小姐说,2018 年 12 月 23 日晚 10 时 30 分,她坐上车时 APP 上显示电量能行驶的距离为 35 公里。“凭经验,我觉得这点电量开到还车点够呛。”她告诉记者,自己一般操作是,就近把车开到指定的还车充电点,再自行返回目的地。行驶前,李小姐致电 EVCARD 客服,询问离她目的地最近的还车点,对方告知,“距离 19 公里”。当下,李小姐决定把车停进小区过夜,于第二天归还。值得强调的是,客服向李小姐表示,车子开到目的地后工作人员会结束计费。

随后,李小姐驾驶 EVCARD 停进了方竹路某小区。她又致电 EVCARD 客服,确认车费问题,但此时对方的回答却一反先前。客服称,车子没归还到充电网点需要支付拖车费,并对费用多少三缄其口,告知李小姐“由第三方拖车公司负责”。车子没抛锚为什么要叫拖车?李小姐转而询问客服,是否可以由分时转成包天的价格? EVCARD 工作人员回答“办理不了”。

商量无果,午夜时分,李小姐把车停进了小区。2018 年 12 月 24 日中午,她把车子归还到了指定网点。归还后,她发现,从 23 日晚上到 24 日中午,她的账户内这次车费显示为 500 元。“一开始就答应我到了终点处理计费。”李小姐生气道,当天拨打客服热线后,迟迟未有人主动联系她解决问题。

有结果

记者联系到 EVCARD 方面,相关工作人员答复,已经将李小姐当天的车费转成了包天价格 133 元,并退还了剩余费用。记者问,为何李小姐反映后,长达数日无人理睬?这位工作人员承认,公司在客服上存在不足,未能及时为用户解决问题,今后将加强管理,提升服务质量。

本报记者 夏韵