

共享单车退不出押金 扛辆单车回家？不行，侵权的！

杭州律师代理集体诉讼，呼吁加快立法

本报记者 陈赛男

眼看他起朱楼，眼看他宴宾客，眼看他楼塌了。这是过去一年多时间里，共享单车行业的真实写照。

这段时间，一大波“押金无法退还”问题再次将共享单车送上了风口浪尖。曾经“赤橙黄绿”的单车行业，如今频频陷入困境。面临未来可能存在的风险，监管部门有何作为？用户的权益又该如何保障？



现象：找不到车，退不了押金

杭州市民毛女士是酷骑单车的用户，不过平时只是偶尔使用。

11月初的一天，毛女士想使用酷骑单车，却发现街边已经找不到这个牌子的单车了。于是，毛女士就打算在酷骑APP上申请退还押金298元，但是发现该APP已经清空了后台数据，一直提示网络连接异常，根本退不了押金。

毛女士通过网上搜索才发现，很多用户都在反馈酷骑单车押金难退、公司经营异常的问题。投诉、拨打退款电话均无果之后，毛女士一气之下将酷骑单车浙江分公司和北京总公司一并诉至杭州滨江法院，此案成为杭州市第一例共享单车维权案件。

浙江聚人律师事务所律师林朋

鸿、何潇接受毛女士的委托后，了解到毛女士的遭遇并非个案，本着公益之心，特意组建了杭州酷骑押金维权群。目前，第一个百人群已经爆满，第二个群也已加入了80多人，并且这个字还在持续增长。

“我们掌握的情况只是‘冰山一角’。”林朋鸿说，酷骑单车的用户来自全国各地，甚至还有外籍用户。有媒体报道，截至11月30日，中消协收到的关于酷骑单车的全国消费者投诉已经超过了21万起。

事实上，共享单车爆发“退押金难”早有迹象。今年6月，悟空单车率先“亮起白旗”，随后3VBike也称因管理问题退出市场。8月，南京叮叮单车爆出公司资金链断裂消息，紧接着出问题的是小蓝单车、酷骑单车、小鸣单车。而芝麻信用提供的数据显示，目前已经倒闭或者退出经营的多家公司平台，可能涉及到的用户押金损失已经超过10亿元。

不可否认，随着单车企业的相继倒闭，“找不到车，退不出钱”将成为很多单车用户面临的问题。有用户自嘲说：“这一轮资本狂欢里，我们成了最大的‘牺牲者’。”

破解共享单车押金退款问题，已经迫在眉睫！

困境：维权成本高，第三方监管“有名无实”

毛女士选择了诉讼维权，目前滨江法院已经立案。考虑到杭州酷骑押金维权群里，收集到的同类案件较多，林朋鸿打算接下来将这批案件送到法院统一立案，以涉嫌欺诈消费者为由，要求押金退一赔三。

然而，诉讼维权也并非易事。林朋鸿介绍，单车押金的证据与一般证据不同，基本是以手机截屏的形式呈现，用户支付押金的方式更是多种多样，有的通过微信零钱，有的通过支付宝、余额宝，还有的是绑定银行卡，这无疑增加了取证难度。而随着后续诉讼程序的推进，单车用户还将继续投入时间成本和经济成本。

“我们目前正在跟当地法院和司法局对接，希望在保证公平正义的前提下，尽可能提高诉讼效率。”林朋鸿说，目前事后救济正在不断完善，但更重要的是加强事前的监管与规范，把好共享单车的市场准入关。

今年9月29日，《杭州市促进互联网

租赁自行车规范发展的指导意见（试行）》（简称《指导意见》）正式发布。《指导意见》指出：经营者收取押金、预付金的，应当与企业自有资金严格隔离，并在银行机构分别开立押金专户和预付金专户进行存放，专户资金不得挪作他用。经营者不得无证经营支付业务，应与银行或具有第三方支付资质的非银行机构签订资金支付协议。

据杭州市运管局轨道交通处处长沈建锋介绍，《指导意见》出台后，经过1个月的整顿，进入杭州的单车企业基本按照《指导意见》规定提供了相关支付协议等书面材料。目前由你、优拜、酷骑等单车企业因不符合《指导意见》，已经被清出市场。至于共享单车专户资金的使用和监管情况，此前新华社做过调查，资金第三方监管很多“有名无实”。酷骑单车之前曾称在民生银行设置了“专门账户”。但民生银行北京分行表示，酷骑单车在民生银行开立的只是一般存款账户。

自救：扛辆单车回家，或要负法律责任

监管不到位、维权成本高，拿不回押金的消费者们很气愤，于是有人开始“自救”。

不退押金，拿辆单车回家行不行？

林朋鸿说，这是用一种侵权行为去制止另一种侵权行为，是有法律风险的。虽然共享单车企业不退押金，也无法继续提供单车服务，是违约在先，但是用户所交的押金并不是所使用的单车的对价，不能认为对方不退押金就可以拿单车偿还押金。从所有权上看，单车的所有权是属于共享单车公司的，若用户擅自取走车，就涉嫌构成对单车企业财产权的侵犯。而且，这种行为对于其他债权人来说，也是不公平的。

那么，扣车抵债，等退到押金再还车，行不行？

林朋鸿说，共享单车企业与用户之间是一种服务合同，因此用户没有留置的权利。所谓留置权首先要有明确的法律规定，或是依据合同约定。现在，用户与共享单车企业之间既没有法律规定，也没有



合同约定，这就说明没有留置权的基础。如果用户“扣车抵押”，就涉嫌侵犯共享单车企业的利益，不可取。

破局：诉讼维权是正道，呼吁加快立法

那么，单车用户到底该如何维权？林朋鸿建议还是应该通过诉讼来维权。鉴于诉讼维权成本较高，林朋鸿说，或可提出公益诉讼。按照《民事诉讼法》司法解释的规定，侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益的行为，可以由消费者协会作为原告提起诉讼；此外，还有一种集体诉讼的方式，可以由当事人推选代表人进行诉讼。

目前，林朋鸿就是采用集体诉讼的方式，为杭州酷骑单车用户进行维权，但因

案件数量较大，林朋鸿呼吁更多律师能参与维权行动。

要从根本上破解单车押金退还问题，林朋鸿更倾向于参照网约车的立法手段，实时启动共享单车监管立法工作。“社会走得太快，关于共享经济方面的立法却没有及时跟上。”他建议从法律层面上，为共享单车设立监管细则，推动这项新兴经济模式平稳健康发展。

本报职业调查监督电话：0571-87054423

