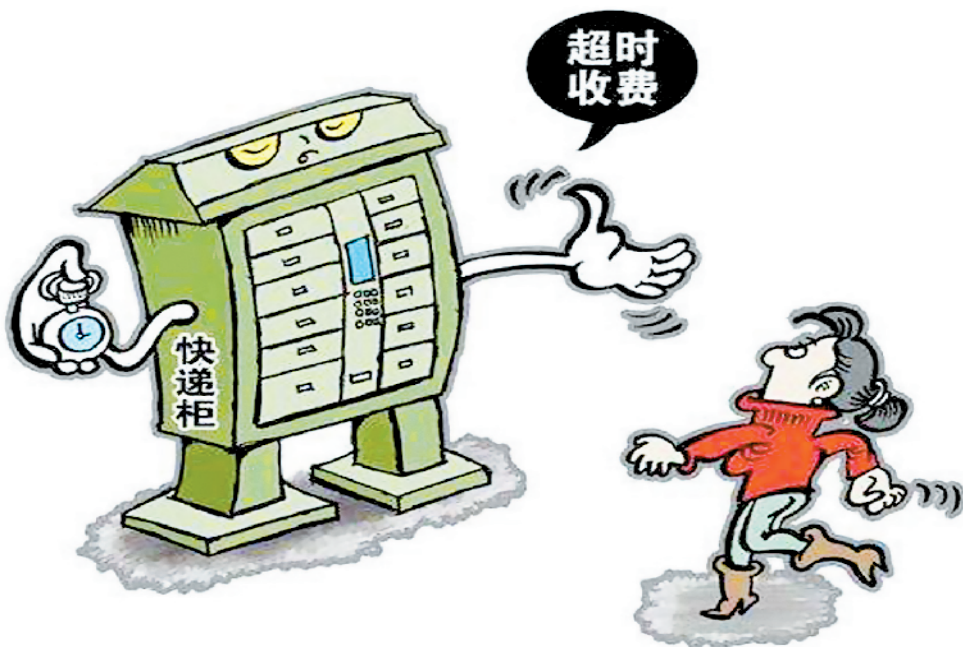


快递柜“打赏”引争议

快递柜“超时费”该向谁收?

“双十一”过后,快递行业进入一年中最忙碌的时候。有人发现,部分地区的快递柜悄然从“免费”“打赏”变成了“收费”模式。以前,消费者从快递柜取件是不会被强制收费的,现在只要存放快件超过一定时限,就得交纳“超时费”才能取出快件。虽然金额不多,但此举引起了消费者的质疑:快递费在购买快递服务时已经支付了,快递柜凭什么还要收费?



未经客户同意

快递员不可擅用快递柜

快递柜能够提供24小时自助取件服务,解决了快递“最后一公里”的“痛点”,既大大提高了快递员的送货效率,也为收件人提供了方便,保障了安全。

但与此同时,也有消费者质疑:“快递员未经我同意就把包裹直接放到快递柜,等收到提示短信时,快递已经自动签收了”“我买的是生鲜物品,需要当面验货,但快递员坚持把物品放在快递柜,拒绝二次派送”……

针对这个问题,2018年5月1日开始实施的快递暂行条例第二十五条已作出明文规定:经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。也就是说,在未经收件人允许的情况下,快递员擅自把快件放在快递柜,然后再用短信或电话通知收件人,是不符合规定的。也有专家表示,如果出现此类情况,收件人可以拒绝领取快件,并要求快递员把快件直接派送给收件人。



“超时费”该谁付钱

目前,快递柜市场还处于跑马圈地阶段,“人不敷出”是常态,“烧钱”成了许多快递柜企业不得不作出的选择。设备投入、物业租赁、运营维护等成本费究竟该从哪里赚回来?目前看来,还没有明确的答案。显而易见,没有充足现金流的快递柜企业将面临很大的经营危机。

据了解,快递柜的前期成本很高。比如一组尺寸为2500×1950×500毫米的智能互联网快递柜,网上起订价格高达12000元。据媒体报道,一小区物业工作人员称,快递柜进驻小区是需要收费的,包括场租费、商用电费、管理费等,一组快递柜初

始运营投资金额至少4万元左右。面对高昂的运营成本,快递柜企业针对滞留快递柜的快件收取一定的“超时费”是十分必要的。那么,这笔费用该向谁收取呢?

我国消费者权益保护法规定,消费者享有知情权和自主选择权。若快递员已经征得收件人同意,将快件存放于快递柜,并明确约定快件逾期不取产生的费用由收件人承担,则应“按约履行”。但若快递员未征得收件人同意,就将快件存入快递柜或未约定“超时费”由收件人承担,原则上该笔费用不应由收件人支付。

这是因为快递柜费用实际上系服务合同的履行费用。根据合同法的有关规定,当事人对履行费用没有约定的情况下,应该由履行义务一方承担。只要快递服务合同中就没有收取快递柜滞留费进行约定,那么收件人就没有义务为此付费。

另外,快递员之所以能存件入柜,是基于其与快递柜企业之间达成的快递柜使用服务协议,并不涉及收件人。如果后续快递员或快递柜企业与收件人就“超时费”的承担问题未达成新的约定,那么,这笔费用就不应由收件人承担。

“打赏”引发快递柜争议

快递员认为快递柜企业收取费用,却没有提供优质的服务。实际上,快递柜费用是从快递员的提成中抽取的,快递公司并不承担,快递员之所以选择花钱使用就是为了提高派送效率,赚取更多的提成。通常快递员使用快递柜送件时,需要逐一扫描并输入收件人手机号,之后快递柜会自动发送短信至收件人手机,但当有些收件人反映没有收到提示短信耽误取件时,就需要快递员一一作出解释和处理,反而增加了工作量。有的收件人也认为,使用快递柜没法当面验货签收,大件物品还要自己搬运,也不是那么方便。

此外,很多快递柜设置的

“打赏”模式也引发不少争议。有人认为,毕竟快递柜替收件人保管这么长时间,“打赏费”也未尝不可,反正是自愿支付,并不存在强制要求。然而,不少快递柜的“打赏”模式设计有很大的诱导性,一些画面把“跳过打赏”按钮设计得非常隐蔽,与此同时,伴随着支付倒计时等提醒功能,导致不少消费者糊里糊涂地就“打了赏”,此种页面设置,笔者认为有损害消费者知情权和自主选择权之嫌。

快递暂行条例第十二条规定,国家鼓励和引导经营快递业务的企业采用先进技术,促进自动化分拣设备、机械化装卸设备、智能终端服务设施、快递电子运单以及快件信息化管理系

统等的推广应用。因此,发展快递柜是未来的必然趋势。但想让快递柜“扬长避短”,真正发挥价值,还需多方合力。具体而言,快递柜企业一方面应大力开展增值业务,不断拓展收入渠道,力求把快递柜从单一的储物箱变成综合服务终端;另一方面,应重视改善用户体验,尽到提示说明义务,让快递柜获得消费者更多的认可。快递公司既要积极探索与快递柜企业的合作之道,以真正提升物流终端服务质量,也要注重保护消费者的知情权和选择权,使快递服务在合法合规的范围内运行。相关部门也应尽早制定快递柜行业规范,从而推动行业健康发展。

(据《北京日报》)