



“双11”过后,本是网购者开心等待快递送货上门的时间。然而,不少购物者却很“闹心”:快递客服短信提示,包裹已被放到“速递易”的智能柜里,超过4小时就要加收一元钱的超时费。消费者交了物流费用后为什么还要再交超时费?“速递易”突加超时费侵不侵权?快递公司是否有权将包裹存放在第三方存管处并让消费者自取?记者对此进行了调查。

快递存智能柜加收超时费 消协称“霸王条款”属侵权

“速递易”加收超时费惹抱怨

家住重庆市渝北区的杨先生是一位不折不扣的网购达人,在“双11”当天,他一口气买了七八件商品,但收货的过程却让杨先生感觉很恼火。

“快递公司没有和我联系,也不问我同不同意,就直接把包裹放到‘速递易’的柜子里去了;而‘速递易’又要向我加收超时费,这不是‘霸王条款’吗?”杨先生抱怨说,“以前免费时间是48小时,现在突然变成了4小时,包裹又不是同一时间到达的,我哪有那么多时间去取?”

杨先生给记者算了笔账:以前48小时内快递存放免费。现在改成新收费标准后,需要缴纳11元钱。“本想趁‘双11’打折捡个便宜,不成想快递费加上寄存费,算下来也便宜不了多少。”杨先生说。

跟杨先生有同样遭遇的购物者并不在少数。重庆市消费者权益保护委员会投诉部主任喻军告诉记者,这几天投诉电话都快被打爆了,都是关于“速递易”更改超时收费标准的。“本来‘速递易’智能柜安装时就曾受到不少消费者的反对,现在其又擅自调整收费标准,更让消费者感到自己的合法权益受到了侵害,心中难免愤懑不平。”喻军说。

据了解,三泰控股于2013年上线“速递易”快递柜业务,主要在校园、社区、楼宇内布点。三年多来,“速递易”快速扩张,进入79个城市,安装了6万组以上的快递柜,寄存过的包裹超过6.5亿个。



“速递易”称收费为提高使用效率

记者在采访中了解到,“速递易”更改收费标准的行为不仅招致了消费者的反对,同样也让快递员们不满。但“速递易”方面回应称,提高收费是为了提高使用效率。

快递员小张告诉记者,他们将包裹放到“速递易”的柜子时,会被加收一定数量的开箱费。“标准是大箱0.6元/个,中箱0.5元/个,小箱0.4元/个。”小张说,他们还要使用“速递易”的客户端进行充值和结算。因为很多消费者对“速递易”更改收费标准不买账,他们不得不返回“速递易”智能柜,将包裹取出后再交给消费者,同时还要受到消费者的埋怨和申诉。

对于更改收费标准的决定,速递易重庆分公司负责人杨天诚接受记者采访时表示,他们进行超时收费及出台新规的出发点,是为了提高柜子的使用率,提醒购物者尽快取件,以减轻快递员的工作负担。

对于新规为什么没有给予消费者是否使用“速递易”智能柜的选择权,“速递易”通过其公众号解释称,“在新政实施前,就已经安排一线人员提前去各个小区的‘速递易’设备上张贴了公告,消费者“可以在取件时通过终端投诉功能进行反馈,必要时可以选择取消速递易的服务”。

但对这种解释,一些消费者仍存质疑:单方面张贴公告就可以更改收费标准?消费者收件的对象是快递公司,为什么要用“速递易”的终端进行反馈和投诉?



关注三湘都市报微信看E报。

快递公司和“速递易”或均涉侵权

“速递易”突然提高收费到底有没有侵害消费者合法权益?快递公司包裹投送业务承包给“速递易”这样的第三方机构有没有问题?为了给消费者一个满意的答复,记者又采访了相关专家和部门。

律师余学军表示,对于类似“速递易”这样的第三方快递寄存方,即使与物业存在相关的合作协议,但其私自改变收费标准的行为也涉嫌违约,业主可以通过业主大会投票拆除其柜体,或者进行起诉。

对于“速递易”是否有权介入快递流通环节、其自身的存在是否合法、作为物流行业监管部门的邮政管理局应该如何尽到监管责任等问题,重庆市邮政管理局表示,“速递易”更改收费方式,是其自身的市场行为,但管理者也希望运营商在执行一些重要的市场策略时,能够充分尊重消费者的选择权,并与快递企业形成良好配合。

有消费者表示,快递公司无权将包裹投送业务承包给“速递易”这样的第三方。记者通过客服热线向圆通快递反映该问题时,圆通客服一再要求记者提供快递单号,不回答“速递易”的相关问题;韵达快递则在记者表明身份后表示开发终端的事“各快递公司都在做”,“我们的一切行为都是遵守国家相关法规的”。

重庆市消费者权益保护委员会投诉部主任喻军则向记者表示,快递公司向消费者提供的是“投递”服务而不是“投递、寄存”服务,“速递易”本身跟消费者并没有关系;快递公司未经消费者同意就将包裹寄存在“速递易”的行为属于擅自变更合同,侵犯了消费者的合法权益,违反了《合同法》和《消费者权益保护法》,由此产生的各种责任应该由快递公司承担。

■据《经济参考报》