

收超时费涉嫌二次收费 小区可拒用并解除合同

行业人士、律师分析症结所在;广东省邮管局称未同意投放被收费的可追偿

因“超时收费”，关乎丰巢快件柜的讨论仍在不断发酵。在此前中邮速递易已有超24小时保管服务费，丰巢再宣布收取超时费，立马引起较大的争议，这也透露出《智能快件箱寄递服务管理办法》(下称《管理办法》)没有统一规定快递柜保管期限长带来的问题。

对于丰巢“超时收费”，广东、山东、江苏、浙江、福建、上海在内的多地监管部门已有表态，明确未经收件人允许将快递放在快递柜，属于投递不规范行为，用户可以投诉。丰巢收费到底反映了行业内的什么问题？如何规范引导行业良性发展？新快报记者采访了部分专业人士和律师等。



■很多人认为，用快递柜派件是一个便捷的方式，关键是投放快递柜前需征求收件人的同意。

(图文无关)

焦点1

擅自将快递投放快递柜，是否违约？

目前，不少快递员为了大量快速派件，在未事先取得收件人同意的情况下，擅自将收件人的快递放入快递柜。

去年10月1日正式施行的《管理办法》明确规定，智能快件箱使用企业使用智能快件箱投递快件，应当征得收件人同意；应当合理设置快件保管期限，保管期限内不得向收件人收费。

广东省快递行业协会工作人员表示，快递员派送时要咨询用户意愿，能否放入快递柜，“确实不愿意使用丰巢快递柜的，用户可以选择在发货前明确标明，这样可避免出现纠纷。”

对此，广州市政协委员、广东卓信律师事务所高级顾问谭国戬在接受新快报记者时表示，根据《管理办法》规定，对于快递企业而言，如收件人拒绝使用丰巢快递柜，快递企业需按照约定的地址上门派件。

广东法制盛邦律师事务所高级合伙人兼刑事业务部部长陈亮律师表示，快递员未经收件人同意擅自将快递放入快递柜，并由此造成收件人收件不便的，构成对收件人等委托人的合同违约。根据我国《邮政法》《快递暂行条例》等的规定，邮政快递企业应当将快件投递到委托人约定的收件地址。因此，快递员将快递擅自投入到快递柜的行为，不但违约，还有违法之嫌。

焦点2：

丰巢收取超时费，是否“二次收费”？

一方面向快递员收钱，另一方面向用户收钱，“双向收费”也成了争议焦点，那么丰巢能否向用户收钱？

对此，陈亮认为，丰巢与快递收件人之间并无成立任何合同关系，故丰巢无权收取收件人的任何费用，包括所谓超时保管费。快递员擅自将快递投入到丰巢柜的行为，其法律性质属于快递企业委托第三人(丰巢)履行其应对收件人履行的末端投递义务，由此产生的履行成本，应全部由快递企业承担，“丰巢将该投递成本转嫁给收件人，没有法律依据”。

而在谭国戬看来，快递员擅自将快递放入快递柜实际上减少了派件成本，而增加了收件人取件的时间成本，但收件人对于快件的派送是支付过费用的，这损害了收

件人的权益，收件人有权向邮政部门投诉。

“快递企业使用丰巢时已经向丰巢支付过费用(该费用可以理解为实际上已包含在收件人的快递费中)，当快递柜保管超时后，丰巢向收件人另行收取保管费，属于二次收费。”谭国戬表示。

他认为，即使在收件人同意接受丰巢保管服务的情况下，丰巢面向收件人收费也必须向收件人提示收费标准，尽到告知义务，保障收件人的知情权和自由选择是否接受服务的权利，否则有违消费者权益保护法的规定。

中国物流学会特约研究员、电子商务研究中心特约研究员解筱文分析说，事先联系收件人获得同意、收件人收件不便委托放置快递柜以及疫情等特殊环境下无法直接送递的快件，采用快递柜服务，属于正常的快递配送服务，“如果是其他情况，在配送范围内的快件，配送中再向消费者收取快递相关费用，涉嫌‘二次收费’，存在违规。”

焦点3：

规定时限为12小时，是否合理？

根据丰巢的收费规则，滞留快件的非会员用户在超过12小时后收费0.5元，3元封顶。这12小时的时限是否合理？有多个小区提出协商方案，希望能协商更改为24小时。

新快报记者留意到，《管理办法》虽然规定了在保管期限内，智能快件箱运营企业不得向收件人收费。可该规定既未明确合理期限如何确定，也未明确超过合理保管期限后是否可以收费。

为此，谭国戬认为，丰巢的做法实际上并无法律明文规定，不过国家支持将智能快件箱纳入公共服务设施相关规划和便民服务、民生工程等项目，这意味着快件箱寄递服务不能单纯以营利为导向，丰巢设置12小时为“合理快件保管期限”显然太短了。

解筱文直言，超时时限设定过短，上述收费规则不尽合理。即使开始收费，也应在收费中根据各地域快递柜使用情况，针对以极低成本进驻政府机关、企事业单位、社区等地的快递柜，以及免费受邀入驻的快递柜，减免收费，绝不能“一刀切”武断操作，否则，涉及公共资源利益非正常交易。

焦点4：

小区断电停用快递柜，是否有权？

在丰巢实施超时收费之后，杭州、上海、深圳多地的小区都采取了抵制措施，或断电或要求其修改收费标准，这是否合理呢？

在谭国戬看来，丰巢快递柜进驻小区时，一般会与小区签署相关合作协议或租赁协议，双方都应当按合同履行。

此前，丰巢快递柜保管快件并不收费，该情况为众所周知，丰巢快递柜在4月30日起开始实行收费，如果变更了原合同约定的快递保管服务内容，则小区有权针对该情况提出异议，并采取相关措施，比如提出解除合同的要求。

此前不收费，现在单方面提出收费要求，这也有违契约精神，小区可拒绝继续使用，双方可协商解除合同。

焦点5：

智能快递柜行业应如何良好发展？

解筱文告诉记者，此次争议的关键问题在于，快递柜企业收费的“大动作”，是否真正体现出便民利民服务的初衷，是否依法合规，是否能实现快递柜企业、快递物流企业、消费者等多方利益平衡。

他说，智能快递柜服务是快递末端服务的基础保障之一，具有一定的公益服务和便利利民的功能，其模式和方向是符合市场发展的，应该悉心研究，纳入社会物流体系甚至整个电商发展中探求商业模式，在体现公益服务的基础上，更大发挥其市场价值，“而不应该贸然粗暴收费，或转嫁费用于消费者，以免断送这种新兴的末端物流服务方式。”

为此，他建议政府完善政策法规，规制负面清单，实行“准入”和“退出”机制。在加强监管的同时，可以给予必要的政策优惠和税收减免，支持鼓励此类企业良性发展，同时“倒逼”快递柜企业从商业模式创新、从整个供应链和服务生态中探求可持续发展。

在他看来，此次“丰巢风波”是一个信号，相关主管部门应警惕目前一些社会企业在经营发展中，打着便民利民幌子进入公共资源领域，绑架社会和消费者，“我希望快递柜相关资本方，多一些长远发展的战略定力，少一些短期盈利的浮躁心态。”解筱文说。

**广东省邮管局：
被收费可向
寄递企业投诉
投诉无果的
拨12305申诉**

就“丰巢快递柜超时收费”一事，广东省邮政管理局回应称，智能快件箱运营企业应当严格遵守《智能快件箱寄递服务管理办法》等有关规定，积极妥善处理与用户、智能快件箱使用企业的关系。

丰巢智能快递柜的使用，要充分尊重消费者自主选择的权利，若寄递企业未经收件人同意就将快件放进快递柜，因此而产生的费用，消费者可以通过法律途径进行追偿。邮政管理部门将依法依规对相关企业进行监督管理，确保行业平稳有序发展，切实维护消费者合法权益。

广东省邮政管理局表示，消费者在使用快递服务过程中如遇服务质量问题，可先向相关寄递企业投诉。7日内未得到答复或对企业处理和答复不满意，或者寄递企业投诉渠道不畅通的，可按规定通过电话或登录邮政管理部门网站等方式向邮政业消费者申诉中心进行申诉。

广东省邮政业消费者申诉专用电话为020-12305。