



快递员存柜,凭啥收消费者“延时费”

《快递市场管理办法》实施半年,快递柜取件乱象依旧

“取回自己的快递为何还要交3元延时费?”提到家门口的快递柜,不少市民对“被收费”颇有意见。不止“被收费”问题,不征求消费者同意擅自将快递放快递柜、到快递柜取个件还要扫码关注公众号等乱象也都让消费者反感。原本为网购商品的投递和收取带来便利的快递柜,何以如此不被人待见?

记者注意到,事实上,实施半年的《快递市场管理办法》对快递是否进快递柜等问题已经给出了明确规定,相关方如果能严格遵规守纪,这些乱象本可以避免。



资料图。

消费者吐槽 >>>

槽点1 不打招呼就放快递柜

不和消费者打电话说一声,就直接把商品放快递柜、驿站,是消费者关于快递包裹投诉最多的内容之一。“除了顺丰和京东会在送货前打电话沟通,其他快递都是直接扔驿站或者放快递柜,有时候发个短信通知,有时候短信都没有。”市民王先生向记者展示近期收到的信息:“凭取件码××××××至××××丰巢柜取件。”

“快递员是否应该提前打个电话沟通一下呢?如果一定时间内取不了,还要强制付这个滞留费。”令王先生更加郁闷的是,有的快递连短信都不发一条,直接放到了快递柜,经常过了好几天才想起来,“线上购物本身就图个方便,拿个快递反而不方便了。”

槽点2 层层点击、强制关注才能取件

等到去快递柜取快递,也要经过“重重关卡”。云柜取件,蓝色屏幕立即出现“使用微信扫码取件”和一个非常醒目的二维码,扫描二维码后,微信上便出现了“云柜服务申请获得你的昵称、头像权限”,消费者必须点击“同意”,同意网页获取个人信息后才可使用完整服务。

“点击同意”后,“云柜服务”申请“你的昵称、头像”,点击“允许”后;又出现“江苏云柜”申请“你的昵称、头像”,点击“允许”后,又出现了“请先关注公众号‘云柜社区’”和二维码,扫描二维码后,出现了“云柜社区”的微信公众号,点击“关注”后,才能取到快递。

扫码取快递就像剥洋葱,剥开一层还有一层,记者统计了一下,剥了5层才能取到快递。而这种必须要获取个人信息才能取快递的做法令不少消费者吐槽,“这种做法收集消费者数据信息,令人很没有安全感。”市民李女士对扫码取件非常反感。

除了扫码取件,也可以凭取件码取件,但“取件码取件”通常都在屏幕不起眼的地方。有时候甚至出现消费者没有收到取件码,不得不扫码取件的情况。

槽点3 超时收费

扫完码就能取到快递了?也不一定,还得看是否有滞留费。

丰巢快递柜存放商品18小时内免费,超时后的滞留费收取标准是0.5元/12小时,3元封顶。

“不提前沟通就把快递放快递柜,有时候在外出差或者忙忘了,没法在18小时内去拿,只能付超时费。”李女士告诉记者,自己经常付超时费。

记者调查 >>>

为降低时间成本导致快递“上门难”

“快递员图方便、图速度放快递柜能理解,但得提前给收件人打电话沟通一下”“逼得我现在只从京东买东西,直接送到家门口”“就几块钱的快递,超时费还要收我3块”……网购本来是个便利的事情,但这便利却卡在了“最后一百米”。

其实,从2024年3月1日起施行的《快递市场管理办法》第二十八条规定,经营快递业务的企业未经用户同意,不得代为确认收到快件,不得擅自将快件投递到智能快件箱、快递服务站等快递末端服务设施。第五十四条明确,未经用户同意擅自使用智能快件箱、快递服务站等方式投递快件的由邮政管理部门责令改正,予以警告或者通报批评,可以并处1万元以下的罚款;情节严重的,处1万元以上3万元以下

的罚款。

规定出台至今半年,为何消费者依旧频频吐槽快递投递问题?“为了跑量,节约送货时间,有量才有收入基础。”相关人士透露,如果一个一个打电话沟通、送货上门,一天送不了太多件。所以为了送更多的量,快递员宁愿付菜鸟驿站、快递柜费用。像南京建邺区河西CBD片区,按照物件大小,丰巢的收费在0.25元—0.4元/件,菜鸟驿站的收费则在0.5元—0.7元/件,“快递员宁愿付费节约时间跑量,只有易碎、生鲜等产品,才会电话沟通。”相关人士表示,这些费用有的是快递公司出,有的是快递员自己出,“另一个原因是人手紧张,比如同样一个小区,顺丰可能会安排3—4个人派送,而其他快递基本都是1个人配送。”

消协发声 >>>

消费者有权选择收货方式

根据《智能快件箱寄递服务管理办法》第二十二条规定,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;收件人不同意使用智能快件箱投递快件的,智能快件箱使用企业应当按照快递服务合同约定的名址提供投递服务。寄件人交寄物品时指定智能快件箱作为投递地址的除外。

南京市消协相关工作人员表示,消法赋予了消费者选择权和公平交易权,消费者有权选择收取货品的方式,时间和地点,并且购物前

有事先的约定。快递违反事前约定,未经消费者允许将快递投入快递柜中,消费者可以向12315或12305投诉。

此外,针对快递柜获取个人信息,今年国家市场监督管理总局发布的新版《快递服务》也明确,快递服务主体采集寄递服务用户个人信息,应限于实现快递服务目的的最小范围,包括姓名、联系方式、寄件(收件)地址、寄递物品信息、身份证信息等,不应过度收集用户个人信息。

□扬子晚报/紫牛新闻记者 姜婧仪

达州晚报

消

费



11

星期五

2024年9月13日

13508257150

□主 编:洪 叶
□编 辑:杨 蕊 蕊
□美 编:刘 俊 彬

了解更多达州本土资讯,请扫描二维码,关注掌上达州APP。



掌上达州