

丰巢超时需“打赏”，你中招了吗？

记者调查发现确有市民“上过当”，目前暂无相关标准

快递暂存快递柜要例行打赏才能取件？成都的一名消费者在丰巢快递柜取件时看到电子屏要求“打赏”。为了拿到快递，周女士按提示付了1元才开柜取件。但事后她上网搜索发现，二维码下方其实有一个灰色半透明的“跳过赞赏”按钮。她认为，是丰巢的“心机设计”误导了自己。

距离双十一还有不到一个月，快递行业早早做好准备迎接旺季。但是，快递柜行业最大品牌丰巢快递柜“打赏”行为却迎来质疑。近日，青年报记者在本市调查时发现，用来解决快递“最后一公里”问题的智能快递柜确实为市民提供了便利，但是提供便利的同时，确实有市民表示曾经因为“打赏”额外付了费。

青年报记者 顾金华

【事件】

消费者投诉：丰巢“太心机”

近日，一位成都的消费者爆料丰巢快递“诱导消费”问题。该消费者反馈在丰巢快递柜取件时出现“支付一元钱赞赏”页面，因“跳过赞赏”字体为灰色且透明度较低，误打误撞支付了赞赏费用。

据消费者称，在丰巢快递柜取件时看到电子屏显示：“已为您守护包裹7小时。”屏幕上还有一个“1元保管费”“赞赏”二维码。为了拿到快递，按提示付了1元才开柜取件。但事后她上网搜索发现，二维码下方其实有一个灰色半透明的“跳过赞赏”按钮。她认为，是丰巢的“心机”设计误导了自己。即使是超过24小时也不会强制收取费用。

10月11日，丰巢对网友反映的事件进行了回应。丰巢方面称：“打赏”是在鼓励用户，收到取件码后尽快到柜机取件，以促进快递资源高效利用。关于该功能是否关闭，目前只能向技术部门反馈。

在黑猫投诉等平台上也有相关投诉。对此，丰巢做了退款处理。



快递柜超时“打赏”并不是“必须”的。

青年报记者 常鑫 摄

【调查】

不少快递员更喜欢投放快递柜

如今，设置在居民小区、便利店、写字楼内的智能快递柜，用于存放用户暂时不方便接收的快件，成了解决快递“最后一公里”问题的有效方式。

记者在走访本市一些丰巢快递柜点时发现，许多快递员都会选择将快递放入智能快件箱。

在长宁区万航渡路上的一家居民小区，快递员小张正在往小区内的丰巢投放快递。“一般我会先打消费者电话，如果对方电话不接，我就会将快递放入

快递柜。”小张告诉记者，派送快递远不像想象中那么轻松。派件快递时，正好也是市民的上班时间，他们经常会遇到收件人不接电话的情况。为了完成考核标准，同时也提高业绩，他们更喜欢选择投放这些智能快递柜。

对快递员来说，智能快递柜确实省了一些跑上跑下的力气，但也面临着部分收件人的不理解，“有的消费者不接电话，但是一旦放到快递柜了，他们又不高兴，一小部分人会来投诉我们。”小张说。

确有市民上当付过“超时费”

那么，一旦选择了丰巢，是否有消费者因为超时而额外支付了费用？

上周四，记者走访了沪上多家使用丰巢快递柜的小区，发现确实如网友反映的，丰巢快递柜在快件放入后一定时间，取件时就会出现“打赏”页面。

页面以二维码为主，显示快件在柜内存放的时间，并有“扫码赞赏1元保管费”字样。而在这页面下有“跳过赞赏”的选项，并有倒数30秒的计时。相比于“打赏”页面，“跳过赞赏”的字体颜色较淡。

对于丰巢打赏，确实有市民表示曾

经上过当。“不是很明显，需要仔细看。”家住长宁区的李女士告诉记者，她上过一次当，因为隔夜才取快递，她觉得多付1元钱也可以接受。不过后来仔细看了才知道，原来可以跳过这一步骤。不过只是付了1元，李女士也懒得再去折腾。

而记者昨天在杨高南路上的一小区内看到，居民已经在丰巢快递柜上手工写上了“不要打赏”的字样。

对于快递柜的打赏功能，快递员小张告诉记者，消费者可以无视打赏页面，即使超时了其实也不会收费。

目前暂无快递柜收费标准

作为解决“快递最后一公里”的利器，这些智能快递柜覆盖面越来越广泛，但是收费有统一标准吗？

交通运输部在今年6月20日公布了《智能快件箱寄递服务管理办法》(以下简称《办法》)，该《办法》于今年10月1日起施行。《办法》规定，使用智能快件箱投递快件，应当征得收件人同意；收件人不同意的，应当按照快递服务合同约定的名址提供投递服务；保管期限内不得向收件人收费。

记者调查中发现，目前在上海多个小区内主要有丰巢、菜鸟、速递易等品牌的快递柜，但是目前市面上这些智能快递柜企业对于免费保管期限和计费规则，尚未有统一标准，各家规定不一。

记者昨天以消费者的身份咨询速递易的客服。对于收费问题，客服表示只有提供放入快递柜的快递单号，才能查询。对于具体收费标准，该客服表示“无法直接回答”。

【争议】

该不该收费？这是个问题！

不少消费者表示，智能快递柜，收不收费、超时收费根本与消费者无关，这是快递员的事情。“一般收到短信通知后，我们都会尽快拿走快递，已经付了快递费，也没有要求寄放快递柜，而且快递柜还有广告等其他收益，再收费不合理。”市民唐先生说，现在很多时候是快递员图省事，凭什么让消费者为超时来买单。

采访中，市民秦女士告诉记者，丰巢等智能快递柜确实方便，而且现在都有公众号，随着可以收到快递提醒。但是，有时明明家里有人，她更希望将快递直接送到家里。特别对于一些老年人，下楼去取快递非常麻烦。

还有市民称，有些快递员不经同意就私自将快件存入快递柜，比方说一些生鲜类快递就很容易变质。

虽然对丰巢的“打赏”方式，大多数市民表示不认可，但是对超时收费上，仍有不少市民表示支持。

“快递柜超时不收费，是不是以后很多消费者的快递都要放快递柜里了？”市民周先生说，快递柜为大家提供了方便，若一直被个别快递占用就失去了原本的意义。

不过周先生认为，使用快递柜超过一定时间付费是应该的，因为占用了公共资源，但是应该光明正大地收费。

不少市民认为，此次丰巢事件中，超时了收不收费并不是重点，损失1元钱事小，只是无法接受丰巢“投机取巧”的行为。

【说法】

误导消费者选择权可向消协等投诉

丰巢“打赏”事件引起网友们广泛关注，这种行为到底是否合法？

“这是一个经营者违反城市信用、损害消费者利益的典型案例，严格来说，存在误导消费的过错”。市人大代表厉明律师接受青年报记者采访时指出，在这个案例中，丰巢尽管有“跳过”的选项，但是其表现的内容却存在很多诱导元素，比如：大大的字体，求打赏的内容……在消费者不知情的情况下，已经影响了他们的自主选择权。

厉明律师告诉记者，消费者通常处于弱势群体，应该给予更多的保护。“就像现在签订保险合同时，会要求将部分条例用粗体字体的方式列出来，以便对消费者做出合理提醒。如果丰巢能在打赏界面上合理布局，在‘打赏’选项的同时，列出‘不必打赏’的选项，这样就能让消费者有更好的选择权。”

在厉明律师看来，丰巢利用页面设计误导消费者在非自愿情况下付费损害了消费者利益，消费者可通过消费者协会、快递业协会等行业管理部门投诉，对已经支付的费用可以要求退回。