

■关注“丰巢柜延时取件收费”

近期丰巢柜投诉大增,宁波市消保委发声

快递件放丰巢柜须经消费者同意

近期,丰巢柜关于超过12小时就要额外收费的做法,引发了巨大反响和争议。为此,宁波市消保委召集行业主管部门、消费者代表、快递企业和丰巢柜代表、公益律师、小区物业方代表等相关人士,在5月14日召开了一次快递服务消费评议会,对相关问题进行了热烈而深入的讨论。



评议会现场。记者 毛雷君 摄

湖南“大头娃娃”事件引发关注 国家市场监管总局要求彻查 记者走访宁波母婴店 未发现有此类产品销售

近日,有媒体报道,湖南省永兴县爱婴坊母婴店将一款蛋白固体饮料冒充特殊医学用途配方食品销售给牛奶过敏儿童,虚假宣传特殊功能,涉嫌消费欺诈。部分婴幼儿服用后出现营养不良等症状。此事引发广泛的社会关注。

昨日,本报记者采访了解到,目前该产品已经停产,宁波市场也未见有此类产品销售。

昨日上午,本报记者首先询问了甬城部分大型商业体,得到的回复是,甬城一些主要商业体内并没有“爱婴坊”母婴店。在世纪东方的PIYO PIYO 母婴用品店,记者也咨询了相关产品,销售人员表示,他们也从没有经营过“倍氨敏”品牌的蛋白固体饮料,同时也未听闻附近有什么店在卖这种产品。

但记者注意到,宁波城区的街头,还是有爱婴坊品牌的连锁门店的。在潘火街道某小区旁,记者就找到了一家爱婴坊门店。店内老板告诉记者,他们从来没有进过该品牌的产品,“我也是从新闻上听说这个事情。”该老板表示,据他了解,宁波本地的爱婴坊都没有经营这种产品。

5月14日中午,记者还走访了华润万家超市、新江厦超市、永辉超市、三江超市等宁波多家超市,均未发现有“倍氨敏”及相关产品。

“看到这一消息后,我们各分店工作人员马上进行了自查排查工作,均未发现相关问题产品。从进货记录看,这个品牌产品我们一直都没有做过。”新江厦超市有关负责人张波告诉记者。

“我们第一时间进行了自查排查,没有这款涉事产品在售。”华润万家超市有关负责人魏立明说。

相关业内人士告诉记者,宁波消费者对于婴儿奶粉的选择面比较大,很多人都会选择进口名牌产品,一般消费者也不会选择这种所谓的固体饮料。

●事件回放

5月11日,有湖南当地媒体报道称,湖南郴州永兴县有母婴店将蛋白固体饮料冒充婴幼儿奶粉进行销售欺骗消费者,导致多名幼儿确诊“佝偻病”,头骨病变畸形很像“大头娃娃”,还有莫名原因敲打自己头部等症状。

5月13日晚,国家市场监管总局发文表示,责成湖南省市场监管部门对涉事商家进行彻查,依法从严从重处罚。

记者了解到,该事件中出现的“倍氨敏”产品实为蛋白固体饮料,并不属于销售人员所介绍的“特殊奶粉”的领域,也不在医学用途范围。

据了解,固体饮料是普通食品,不是婴幼儿配方乳粉,更不是特殊医学用途配方食品,其蛋白质和营养素含量远低于婴幼儿配方乳粉和特殊医学用途配方食品。

记者 毛雷君 史妮超

事件持续发酵

会议上,市消保委副秘书长周丽娟透露,近些年快递服务发展迅速,给人民生活带来了很大便利。但是随着行业的进一步发展,相关投诉也增多,虽然宁波的快递服务投诉整体上处于较低水平,但是今年一季度以来,尤其是近期有关丰巢柜延时取件收费后,相关投诉有了较大上升。快递相关企业急需解决最后一公里的问题。

周丽娟表示,宁波快递行业

丰巢柜延时取件收费后 宁波相关投诉上升

总体态势趋好的情况下,出现投诉上升,既有大环境的影响,也有近期相关企业出台新政策的原因,而且引发了强烈的社会反响,需要有关企业给出正面的回应。

会议现场有中通、顺丰、申通、韵达和丰巢柜的宁波地区相关负责人。快递企业都表示,他们内部都采取了更加严格的考核制度,要事先和消费者确定,是否可以把快递寄放在丰巢柜

中,并且提供两次免费预约寄送服务,尽量加快投递速度,减少客户取件时间。

而丰巢柜相关负责人表示,他们的收费方式是一种市场行为,而且在界面中提供了两次的免费延时服务,消费者也可以通过设置,指定不再通过丰巢柜寄送快递件。“我们其实给了消费者选择的机会,如果他们选择不使用丰巢柜就可以拒绝。”该负责人表示。

有代表质问

但是快递企业和丰巢柜方面的说法,却无法获得其他在场人士的认同。银亿物业和亚太物业代表都表示,当初丰巢柜进入小区,都承诺是免费服务,现在突然单方面宣布收费,引发了业主的强烈不满。

“我们当初签订的合同中就有一条,如果快递柜服务要增加费用的话,需要遵循用户自愿原则,不然我们将通过业委会取消合作。”银亿物业代表表示,他们

快递和丰巢之间的问题 为何要消费者来埋单

将联合业主委员会讨论,如果形成决议,将终止和丰巢柜的合作,将他们请出小区。

消保委的公益律师也认为,丰巢柜方面的做法涉嫌陷阱式消费,先用免费服务进入小区,占领市场,随后宣布收费,是对消费者的不尊重,也违背了诚信原则和合同本意原则。由于丰巢柜和各大快递企业的关联关系,可能涉嫌垄断和不正当竞争。

参会的市人大代表和市政

协委员也发问:这个12小时的免费保管时间是怎么得出的?有没有经过充分的认证和讨论?本来是快递企业和丰巢柜之间的问题,为什么要让消费者来承担额外的费用?

市邮政管理局相关处室负责人也表示,快递企业和丰巢柜方面要考虑到消费的多种需求,不能搞粗暴的一刀切方式收费。对于免费保管期也需要进一步的认证和考虑。

消保委态度

宁波市消保委秘书长陈超最后表示,快递柜是为履行投送快递义务更好地服务收件人而设置,向消费者收取费用没有合同约定和法律的规定。快递件是用户和快递公司之间形成的契约关系,只有当消费者同意放入快递柜时,才会发生合同关系。因此每一单快递都必须在消费者了解免费保管期限以及收费标准之后,方可使用智

快递件放丰巢柜 必须经过消费者同意

能柜投递。

12小时免费是根据企业自身接收、周转快递的理想时间来测算的,但并未充分考虑大部分消费者生活、工作的合理周期。

陈超表示将立即把此次评议情况报送省消保委,也希望参与会议的快递企业和丰巢柜负责人将各方的意见、建议尽快向总部汇报,并且在7个工作

日内向宁波市消保委反馈。在此期间,希望宁波丰巢柜暂停延时收费。

宁波市消保委一直致力于消费者权益的保护,也将持续关注丰巢柜超时收费事件,如果有企业侵害消费者合法权益和正当利益,宁波市消保委会将建议政府有关部门及时制止、查处。同时,保留联合省消保委提起公益诉讼的权利。 记者 毛雷君