



快递送到集中点自取 是约定俗成还是霸王条款？

随着网购越来越便捷，快递包裹量也在逐年暴增。不过很多消费者发现，快递服务的标准似乎和以前不太一样了。曾经投递到家的快递，如今更多是被放在了快递柜或者驿站要求自取，小哥们的通知取件电话也变成了一条条存在感极弱的短信。



快递代收点里放满了快递。

消费者：快递要求自取，多次沟通无果

3月7日，市民刘先生向12315反映，他的一个快递包裹显示派送很久了却一直没有收到。此外，更让他头疼的是，长期以来他所居住的鄞州区瞻岐镇滨海都市花园小区，快递件都是送到小区外的一个代收点，需要自行取件。

“代收点离我们小区有几百米远，一般人走走也要花上几分钟。如果收件人是老年人或者需要带着孩子取件的妈妈，更加不方便。其实我们小区是有快递柜的，如果不能送到收件地址，双方各退一步，起码让他们送进小区放到快递柜里也可以接受。我们方便些，也不会耽误快递员太多时间，但小区

很多业主多次跟快递员交涉后均无果。”刘先生说，双11、春节期间放到代收点也能接受，但一直都这样感觉有点太“霸王条款”了。

记者从12315的投诉记录上看到，有着类似困扰的不止刘先生一人。事实上，这事还发生在宁波的很多小区。家住江北区汇豪时代的张女士也遭遇了类似事件。

“小区里有快递柜，但我的快递有一半以上还得步行来回一刻钟去隔壁小区的驿站拿。而且每次收到的短信是直接通知，而没有询问是否可以放代收点。我跟快递员交涉过几次，对方态度很强硬。”张女士说。

业内：增长量和运力成反比，导致纠纷频发

近年来，受快递业务量的高速增长以及末端派送人员相对不足等因素影响，关于快递服务最后100米的问题也成为了社会聚焦的一个热点，因为派送不到位而导致的纠纷也高频发生。

业内人士告诉记者，因为各方成本的上涨，除了相对收费更高的顺丰、德邦等快递，以及绑定自家物流的京东，还执行着送件上门或者询问投递方式外，很多快递品牌为了节约成本、提高效率，尽快派送掉“海量”的快件，往往会选择通过集中存放的方式派送。再加上

一些品牌的加盟店管理水平参差不齐，很容易引发一些投件问题和矛盾。

“两三年前，一个快递小哥平均每天的派送量是100多单，现在平均每天要送200多单，在双11、双12、春节这种网购大节点，个别密集区域的快递小哥日均派件任务可能超过1500单，几乎都在超负荷工作。而且就目前的情况看，确实很难解决这个问题，因为每种方式都有自己的长处和弊端。”这位业内人士说。

主管部门：推进建立正规驿站和规范投递流程

对于最后投递100米的问题，宁波市邮政管理局有关负责人表示，他们也一直非常重视。他认为，建立正规合理的驿站体系和规范投递前的询问提示，可能是有效解决问题的合理途径。

“作为主管部门，这几年我们也在加快推进行业末端网点的建设。因为从实际情况来看，派送能力的整体提升需要一个过程，涉及顶层设计、运营模式、管理水平、从业人员素质的方方面面。我们鼓励快递品牌通过数字化改革、信息技术、合理规划布局网点、强化客户沟通提醒等方式进一步提升服务质量。同时，我们也在全市范围内，特别是小区、学校、商厦，有条

件的农村等区域推广使用智能信报箱、智能快递柜，更好地服务群众的用邮需求，这也符合绿色环保和后疫情时代的常态化疫情防控需求。”这位负责人说。

同时，他也表示，除了推进这些工作外，收件人的权益也是受到法律保护的。如果收件人要求送件到收件地址，快递员有义务满足这一合理要求。“在寻求解决方法的同时，我们也会加大监管力度，切实保障消费者利益。遭遇快递员拒绝送件到收件地址的情况，可以拨打相关快递企业投诉电话，如果遇到双方协商不下的情况，可以通过12305申诉。”

记者 黎莉 文/摄

共享消费“添堵”

律师：无依据扣费应退还

共享模式，在带来便利的同时，也给消费者增添了不少烦恼。记者发现，去年以来，共享消费已成为一大投诉热点。不久前，市市场监管局就在发布的2020年度投诉举报数据分析报告中指名，共享消费等新业态隐含一定的消费风险。

共享单车：遇到故障，仍让消费者买单

今年2月4日，梁女士遇到了一起糟心事。

当日，她使用了小遛共享单车后，收到超出范围的提醒，却发现附近没有停车点，便将车子停在政府规划的非机动车停车点内。然而等结算时，页面显示要收取20元的违停费用，“收到提醒后，我打算将车子骑行到指定停车点内，但车子不能启动，也不能骑行，一直处于计费状态。”

原本2元的费用最后变成了36元，难道这种情况也要消费者来买单吗？更令梁女士不解的是，当她想要缴费时，发现小遛的设计太“霸道”，要想缴费必须充值，但充值的选项为20元、50元、100元、200元、600元，“为什么不能填实际产生的金额呢？”

无独有偶，欧女士也遇到了此类问题。欧女士称，2月15日，她在使用小遛共享单车时，突遇断电情况，无奈之下只好将车停在旁边。然而，平台客服告知，表明欧女士已经将单车驶离管控区域，仍处于计费状态，另外还需要支付20元的违停费。对此，欧女士认为不合理。

共享充电宝：收费乱象受诟病

就像共享单车一样，共享充电宝的出现为城市生活带来了诸多便捷，但也存在乱收费、好借难还等问

题。

穆女士告诉记者，“1月2日她租借了叮噶充电宝，几个小时后便归还租赁处，但系统一直显示没有归还成功，导致自己被扣费了200元。自己又联系了客服，可对方不予处理。”

同样，家住海曙的李女士表示，“2月16日我在海曙区鼓楼步行街的吧师食品生活馆借了一个怪兽充电宝，我还充电宝的时候不小心按了留下充电宝，随后被扣了99元，但是实际上我已经把充电宝归还了。等我向商家反映后，商家让我拨打充电宝上留的联系电话。我打过去对方不接，我又发短信给对方，表示不退款要向工商部门投诉了，对方回我一句‘随便你’。”

律师：无依据扣费应退还

对于以上共享单车和共享充电宝出现的问题，浙江素豪律师事务所律师吴志明指出，“共享”模式的出现，解决了消费者“最后一公里”的问题，而商家设备如果出了故障，却将损失和责任推给消费者，并不合理。

对此，他表示，消费者和共享单车及充电宝企业之间成立租赁合同关系，因共享单车运营平台和充电宝企业属于经营者，使用人是消费者，所以二者法律关系也受消费者权益保护法的调整与规范。消费者在归还设备、按约付款后就已履行合同义务，经营者如果扣费缺乏事实和合同依据则侵犯了消费者合法权益，根据消费者权益保护法第四十条第三款的规定：“消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务者要求赔偿”，消费者可以要求相关企业退还多扣除的费用。

记者 谢斌

●相关链接

共享充电宝收费上涨你还会用吗？

近日，一则“共享充电宝每小时从1元涨至4元”的新闻再次触动很多人的神经。不少用户直呼“用不起”！那么，宁波情况如何呢？记者进行了一番调查。

3月13日下午，在江北区的来福士商场内，市民吴女士正在扫码归还共享充电宝。“早上来看电影，发现手机电量仅剩5%，差点取不出电影票，附近刚好有个街电（共享充电宝品牌）解了我燃眉之急。”吴女士说，其实她很早就发现租借费用上涨了。

走访中，感受到涨价的消费者不在少数。那么，还有贵的共享充电宝吗？“有。”柯先生告诉记者，美团充电和来电的价格都贵些。根据柯先生提供的页面显示，来电的资费标准为30分钟2元，封顶40元一天；美团充电则是30分钟1.5元，封

顶35元一天。二者均未设总封顶费用，且无免费时长。相比之下，来电的租借费用最贵。

对于本次涨价，有消费者反馈说：“以后会尽量选择便宜的品牌，但遇到紧急情况，还是会用。”但同时也表示，如果价格贵得离谱，那肯定不会再用了。

对此，中国科学院大学经管学院教授吕本富指出，共享经济产品在经历优惠期后普遍涨价，与消费者使用习惯养成后的需求量增加及运营成本增加等因素直接相关。每个平台之间的涨价，如果不是它们的合谋行为，是市场竞争行为，这个可以让市场自动做选择，但是它们一合谋，没有给消费者选择权，这就有问题了。

记者 谢斌