

丰巢快递柜超时收费引发争议继续发酵

五毛钱的纷争,实质到底是什么?

从杭州东新园小区打响第一枪开始,宣布抵制丰巢的小区日渐增多。有统计显示,仅上海,对丰巢说“不”的小区就有118家。同时,各地监管部门也在密集发声,要求有关各方要合规交易,重申快件投放快递柜需征得消费者同意。即便如此,丰巢还是在坚持超时收费按计划进行。昨晚,上海市邮政管理局发声,按照包容审慎促进发展的原则,已经指导丰巢上海区域经营负责人充分考虑公众的合理诉求来调整相关措施。丰巢到底是怎么成为众矢之地的?这场看似是五毛钱引发的纷争,它的实质到底是什么?

快递员是否“不请自投”

事情缘起于4月30日丰巢突然上线的收费新规则:非会员包裹免费保存12小时,超时需收取每12小时0.5元的费用,3元封顶,理由是,提高快递柜利用效率。消息一经发出,便引发巨大争议。出尔反尔且不经协商,逼迫用户做出选择,是业主们愤怒的焦点。上海康城业委会主任郭琪安:“如果按照大家都能接受的方案来进行的话,我觉得一定是双赢的结果”。

但丰巢方面的回应是,自己“有权利这样做”,因为丰巢的经营模式收费标准等并不受合同限制。“丰巢和物业合作的协议主要包括三大部分,第一大部分是快递柜的摆放地点,第二部分是合约的有效时间,第三部分是丰巢支付给物业的一些费用,其实是不包括丰巢如何做自主的经营、定价、收费等内容的。”丰巢科技有限公司首席营销官李文青说。

此外,快递员“不请自投”的矛盾也因为收费而更加凸显。“如果快递小哥放到快递柜,又没有通知我本人,我被动付出时间成本不说,另外还要付费,那当然是不合理的。”一位上海市民说。

因公开喊话丰巢引发关注的上海中环花苑小区业委会就明确要求,必须在快递柜上醒目提示,快递员投柜前必须征得收件人同意,并将免费时长延长至24小时。不过,相关要求并未得到明确回复,目前小区内的丰巢柜已暂停使用。“有的不在家,东西没地方放,万一丢了也麻烦。”快递员很无奈。“我们希望能够尽快解决。”中环花苑业委会主任何剑说。

丰巢方面表示,最差情况就是关机停用,如果需要丰巢撤机,物业还需支付违约金。而针对快递员未经用户同意就使用快递柜的问题,丰巢表示,下一步将协助快递公司规范快递员行为,提高用户满意度。

消费者是否有选择权

主持人:对于快递柜收费,丰巢的态度某种程度上很坚决。事实上,这个矛盾已经发酵多日,大家都在讨论,主要有两种观点。一种认为,“这样太难看了,甚至有违法违约嫌疑。”但另外也有不同观点认为,“作为企业市



中环花苑丰巢暂停使用 本报记者 陈昱玮 摄

场行为,有权利增加自己的收费标准。”让我们听听中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍的说法。

朱巍:一般来说,市场如果足够开放,这本身就是一个市场行为,因为肯定不会有人免费去做这项服务。但关键点是,有没有经过消费者同意,消费者有没有选择权。我可以把快递放到丰巢,那我就要接受他们的规则。我也可以不把快递放到丰巢,这个权利如果保障了,后面的话再说。

主持人:一头是消费者,一头是丰巢快递柜,还有第三方快递小哥。快递小哥也说了,家里没有人,他们就会选择把它放到快递柜里面。所以这也就导致现在这个矛盾好像还挺明显的。所以在您看来,这样的一场纷争会不会解决,其中一个问题就是快递员会不会履行告知义务,就是告诉消费者我不可不可以放进快递柜。如果你不同意,我们可不可以商量出一个大家都接受的方法。

朱巍:在快递暂行条例中已经说得非常清楚了,这个快递送到什么地方,不是送到丰巢里,而是送到收件的地方。那么就是自己的各门各户。一旦不在家该怎么办?去年,交通部也出台了关于快递柜的规定。如果在消费者同意的情况下,可以指定快递小哥把快递放到丰巢里。前提条件必须是经过消费者允许,这个小哥不能直接把东西放到那儿就不管了。消费者的知情权选择权受到破坏,这就是违法行为了。

主持人:丰巢和消费者的争执现在还没有定论,最近又有律师联名致函国家市场监督管理总局反垄断局,说丰巢这次强推收费的背后,涉嫌滥用市场支配地位。虽然这一点还有待相关部门认定,但一个不争的事实是,丰巢已经成为智能快递柜市场一个无法绕开的巨头。

是否涉嫌垄断市场行为

2015年,顺丰、申通、中通、韵达、普洛斯等五家物流公司共同投资研发运营面向所有快递公司使用的24小时自助开放平台丰巢。

其中,顺丰持股35%,申通、中通、韵达各20%。这也被认为是几大快递公司从竞争转向合作、联手攻克“快递最后一公里”的信号。

在资本助推下,仅创立一年,丰巢就完成了超过2万台快递柜的布局。三年后,丰巢完成超过11万台快递柜的布局,市场占有率超过40%,成为行业龙头。其实,在丰巢之前,中国邮政、韵达等公司也尝试过快递柜,但由于用户习惯未被培养成熟,快递柜使用冷热不均。而丰巢的智能快递柜不仅可以取件,还能寄件,并支持手机支付,多项创新功能培养了用户习惯。今年5月5日,丰巢再次宣布新举动,将与行业第二、市场占有率25%的中邮智递展开股权重组,交易完成后,中邮智递将成为丰巢集团的全资子公司,而丰巢在一线城市的市场占有率也由此超过70%。

主持人:就这个话题,我们特别采访了联名信的撰写人之一北京市中闻律师事务所顾问杨帆。他说,丰巢宣布收费与收购中邮智递前后只有五天的时间。所以说很难排除“先收购竞争对手,后向消费者强推收费”的经营逻辑。对于市场的支配地位也正是丰巢在这次风波当中底气十足的重要原因。

杨帆:丰巢快递柜现在已经一家独大,在这种局面之下,消费者可能处于相对弱势的地位。仅仅靠舆论的推动,可能并不足以让智能快递柜的经营者、公司与消费者协商关于如何确定保管的时间以及保管的费用等问题,就有必要让有关部门介入。然后通过反垄断或者是否符合快递相关法律法规等,促成消费者和经营者之间形成一个能够双方互相接受的、平等的、互相认可的合同关系,形成市场的良性发展。

主持人:杨帆律师还是希望有关部门能够介入,最后希望有一个良性的结果。市场占有率超过70%的丰巢,到底有没有涉嫌垄断?

朱巍:从垄断的角度来看,我们知道反垄断调查的时间会非常长。你不仅要看看这个领域中的垂直市场上的人有多少,最重要的核

心要看它的相关市场到底有哪些,把相关市场加起来之后,再看是否有垄断地位,我觉得这是一个最根本的判断标准。你不能单纯地说一个数据到了70%,就一定是垄断。另外一点,不论是反垄断还是反不正当竞争法,重要的核心说的是什么?不能滥用这种市场支配地位,不能滥用这种垄断地位。企业做大做强了,即使真的在市场中有一定垄断份额的话,只要是依法依规正常经营,保证正常的竞争秩序,也没有问题。所以并非是一旦有了垄断地位,就一定给你拆解。只是在有可能滥用垄断地位的情况下才可能受到质疑。

主持人:所以您刚才说的其实垄断地位的关键问题在于到底有没有滥用这样一个地位。之前你也有过一个观点,说其他如果提供这样的服务,他当然不会是免费的,好像也能够理解。但现在大家比较关心的,丰巢的背后是各家快递公司,他们现在联手培养了消费者的使用习惯,习惯养成了之后最后再来收割,要提高收费。所以如果这样的一个做法,它真的是有意的,真的在计划中的,您觉得这种做法我们需要警惕吗?

朱巍:所有的互联网的消费习惯都是这种模式,先培养,然后正常推向市场。但是推向市场的时候,如果是收割的话,那就违法了。你强制这个用户必须放到丰巢,然后你强制性收费,那就是违法了,但如果市场足够开放,现在好多小区自己建快递柜也不错。正常的这种市场行为没有问题。

主持人:就是说您刚才已经提到了另外一条解决方案。我们刚刚说的这个事儿,最后有一个良性的结果。其中的一种方案可能是丰巢和消费者、各个小区达成一种非常好的协议和互动。另外还有消费者可以用脚投票,我可以选择新的方式。您刚才说了一种方案,其实我们已经注意到有些小区物业就自建快递柜了。这个费用很简单,从物业费里支付。只要业主达成共识就可以。所以就有一个观点认为,快递的最后一公里问题,是很多用户的痛点。如果说快递柜最后成为一种必备而且免费的公共设施的话,恐怕丰巢引发的这个争议,最后也就消解掉了。您怎么看?

朱巍:市场如果足够开放的话,就会有各个层次消费观念,让消费者自己去选择,可能是最佳的选择。

主持人:一方面是消费者用脚投票,一方面作为市场的主体企业也需要用一种理性的心态来面对,要承担起一定的市场责任。(文章来源东方卫视《今晚》略有删节)

上海市经济管理学校
重视人文素养 引领人生发展
www.sems.cn

地球进入重启模式 让百万小店有新活法 国际大牌演绎的“情”生活 最后的“鹰巢” 中国经济奋起 “武汉标本”

新民周刊 KINMIN WEEKLY

新基建 新产业 新消费
上海满血复活

2020年5月18日 1088

新民周刊 2020年5月18日新刊预告

Editorial 新民一周

03 最后的“鹰巢”

Cover Story 封面报道

06 全球重启

08 地球进入重启模式!

14 上海满血复活

18 中国经济奋起之“武汉标本”

24 疫情为中国医药打开一扇窗

28 AI+大数据,

可以完美扮演吹哨人的角色吗?

32 国际民航面临有史以来最大洗牌

36 不愿“坐以待毙”,不如转型倒逼

40 “新基建”带来汽车业发展新红利

44 疫情中,社会管理与

生活习惯“全面升级”

48 新冠疫情让世界经济“分野”

2020 全年订阅优惠价 ¥408

订阅电话: 021-62793310 订阅代号: 4-658

54 美国复工,一场“裸奔”?

58 欧洲多国迎来解封“进行时”

62 世事如棋局局新:疫情下的文艺生活

Society 社会

78 如何把“高阶”护士留在病床边

81 准备辞职的90后男护士,

为何连续三轮支援新冠病房?

Money 财富

82 保就业、促转型,让百万小店有新活法