

取个快递走一公里,有的被强制拍照……

快递代收点到底方便了谁?

新华社“新华视点”记者 周自扬

新华视点

“没通知快递就被放到菜鸟驿站,离家1公里远”“特意备注不要放驿站,还是放了”“去代收点好几次都没人”“取件被强制拍照”……原本为方便消费者而设立的快递代收点,近来却被消费者频频吐槽。

“新华视点”记者调查发现,一些代收点不尊重消费者选择权,取件时间不合理,丢快递现象时有发生。

不告知就放、想取回不易、有的强制拍照

张先生家住河北省邯郸市复兴区光华苑三期,快递车可以进出,快递员也可以上楼。但自从小区附近设立了一个菜鸟驿站和一个熊猫快收网点,他觉得取个快递“太费劲了”。

张先生说,都是不通知就直接把快递放到代收点。“在网上查到这家驿站营业时间是早上9点到晚上7点,但驿站门口张贴告示,称中午12点到下午2点关闭。”张先生吐槽,“等我下班回家它也关了!”

为了正常收快递,张先生在菜鸟App上设置了拒绝将快递送至菜鸟驿站,但并没有效果。他的快递仍然被直接放在菜鸟驿站,而且还不能正常入库,需要自己找。

不少人吐槽:“下单一时爽,收货常难。”家住北京市大兴某小区的小木告诉记者,快递员没通知就将快递放置于小区的菜鸟驿站。“我给快递公司打电话投诉,提出这个快递急用,要求尽快配送上门。另外,以后的快递不要送至驿站。客服表示同意。”小木说,但等了两天,打了两次电话投诉后,她的急用包裹才被扔在门口,其后的快递则仍旧被直接送至菜鸟驿站。

“有啥办法能让快递不放到代收点啊?家里每天都有人。”北京的小宋无奈地说。

除了未经允许就将快递送至代收点,不少人反映,从代收点取件也不顺利。北京西城区的李女士说:“晚上过了8点取不了,想在第二天上班前取,9点了代收点还没开门。”

记者发现,有一些代收点经常无人看管,有的虽然有人但也不怎么负责核对取件人信息,任何人都可以随意拿走快递,增大了丢件风险。家住上海市浦东新区的安小姐说,自己网购的化妆品显示在驿站暂存后已经送达,但自己没去取过,驿站工作人员也说不清楚谁取走了。

还有代收点的取件方式涉嫌过度收集个人信息,侵犯消费者隐私。有消费者反映,有的代收点的取件机会对取件人拍照存档,一旦用户反馈丢件,会由驿站工作人员查询取件时的照片信息。快递代收点的这些问题并非偶发。



象。微博话题“快递代收点强制取件人拍照存档”和“快递代收点强制拍照会泄露隐私吗”,阅读量超过1.5亿。知乎问题“有多少人因为菜鸟驿站放弃淘宝”浏览量近700万,超过2400位网友作答,其中高票答案大部分都对菜鸟驿站服务的吐槽和分享自己投诉维权的经历。另一个知乎问题“菜鸟驿站真的方便吗”,有超过1600位网友回答,其中获最高票的答主表示,“现在拿快递要到一个需要横穿两条马路的代收点,而且这个代收点中午休息,营业时间和自己工作时间高度重合”,得到了1.8万的赞同。

为什么一个区域代收点数量少、服务质量不高?

近年来,网购规模越来越大。根据国家邮政局监测数据,截至2月7日,2021年我国突破100亿件快递仅用38天,而2020年用了80天。

配送问题随之凸显。在人力资源和社会保障部发布的“全国招聘大于求职‘最缺工’的100个职业排行”榜单上,“快递员”这一职业在2020年连续4个季度上榜,其中一二季度均排在第二名。

为解决配送“最后一公里”的问题,快递柜、快递代收点等应运而生。据了解,快递代收点主要开在一些小区附近,既有以加盟形式开的专门代收点,也有一些便利店、房产中介兼营代收业务。

广州市荔湾区一家菜鸟驿站的店长严女士说,小区每天每个快递公司的快递平均数量有四五百件,每家快递公司负责一个小区的快递员通常只有一个人,想每一件都送上门很难。因此,快递公司都与她签订了合同,将快件放在驿

站。根据合同,快递公司根据快递入库件数给严女士付费。

据了解,目前大部分快递代收点都采用这种经营方式。这就意味着,在一个区域内,快递代收点数量越少,入库的快递件就越多,代收点的营收就越高。

“我们小区超大,从东门到西门要走十几分钟,小区周边只有一个代收点,是西北角的一个房产中介。我家在小区东北角,每次取个快递至少半小时。”北京的王先生说。

目前,对于代收点的管理,主要还是来自所加盟的平台。严女士告诉记者,平台规定他们每天营业时间至少10个小时。但很多消费者反映,不少代收点开门时间很随意,而且基本和上班时间重合。

对于快递员来说,将快递集中放在代收点也是最优选择。记者了解到,目前,快递员收入大多是“底薪+送件提成+收件提成”构成,将快递批量放入代收点,大大降低了派件时间,在快递数量较大时也可以减少一些因为派件不及时导致的投诉。

消费者担心被报复难维权,应加强监管优化管理

根据2018年5月1日施行的快递暂行条例,经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人。

北京市东元(深圳)律师事务所律师邓永表示,如果没有按照约定收到快递,可以向快递公司总部、快递主管部门或者所在地区的消费者权益委员会投诉维权。

据了解,平台也会根据用户投诉对代收点进行罚款。但实际上,对消费者

来说,维权并不容易。

家住厦门市思明区的吴女士告诉记者,此前因被驿站工作人员多收取快递费向菜鸟驿站官方客服投诉,客服允诺匿名处理。然而,两小时后,吴女士就接到驿站工作人员来电谩骂。两天后,官方客服回电,说事情已经解决,退回多收的费用。3月2日,吴女士的家人去菜鸟驿站寄件被拒收,并且工作人员态度蛮横。

后来,菜鸟驿站客服承认,他们处理的第一步就是把投诉人的信息给驿站,让驿站先行解决。“很多驿站的工作人员接到投诉信息后,首先想到的并不是解决问题,而是生气报复,而我们又掌握着消费者详细的个人信息。”吴女士担忧地说。

记者发现,由于代收点往往与家庭住址比较近,消费者和代收点工作人员、快递员之间接触频繁,消费者的投诉维权很难做到匿名,这让消费者多了维权的顾虑。记者在黑猫投诉平台查询发现,有关“代收点”或“驿站”的投诉超过1万条,其中200多条投诉中提到自己被代收点工作人员或快递员威胁。

业内人士建议,代收点本是为方便消费者服务的,下一步应优化管理,提升服务质量。

邓永表示,快递企业应优化对快递员的绩效考核和奖惩措施,让快递员有提升服务的动力;要通过合同等方式理顺快递企业与代收点之间的权利义务关系,快递企业要加强代收点的监督。此外,邮政监管部门要加强对快递企业和代收点的监管;要通过罚款、责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证等方式,督促快递业提升服务质量。

法拍房如何才能放心拍、舒心住?

新华社记者 吴帅帅 张璇 吴文娟

新华观察

一边是不断攀升的成交量和刷新纪录的成交额;一边是“交了钱难过户”“拿着房本没法住”“有了房没学上”等不时曝出的纠纷案例,近期围绕法拍房,热度和问题交织并存。

拍卖“后遗症”的根源在哪儿?如何擦亮双眼选择法拍房?理性健康的法拍房市场又该如何培育?记者带着这些问题展开调查。

“拍下法拍房,原房主住在楼上违建中”

记者通过查阅分析裁判文书网相关案例了解到,当前法拍房纠纷类型大致包括以下几种:原房主腾退难,是我的房子我却住不了或者住得很别扭;买下法拍房却发现需要补缴大额税费;法拍房“失能”:落不了户、上不了学。

近期,重庆市彭水苗族土家族自治县人民法院公布的一起案件显示,2018年,黎某通过司法拍卖购得了一幢三层房屋,并办理了不动产登记证书。但该房屋楼顶却被原房主李某私自加建了砖混房屋两间,属违章建筑。

“此事暴露了被执行人财产混同,腾退中财产界定难的问题。”北京盈科(杭州)律师事务所律师甘海滨说,特别是在房屋租赁、承包等腾退执行案件中,有的被执行人在使用房屋过程中对房屋进行了装修或添置了设施,为后续的纠纷埋下了隐患。

法拍房后续的“大额税费”也往往让买受人始料未及。2019年,杭州一家企业通过网络拍卖平台拍得一处不动产,价格高达6800余万元。但在办理产权过户过程中才得知,土地增值税须按“清算征收”方式计,加上其他“增值税”“印花税”等合计近4000万元。

“其他企业负责人表示,当初拍卖公告并没有明确披露这些信息,并按照公告涉及产权过户产生的一切税费由买受人全额承担。除了担心税费,还有意向购买者表示,由于法拍房户口复杂,学位也难有保障,所以只能让他们望而却步。”

拍卖“后遗症”的病根在哪儿?

业内人士介绍,一般法拍房起拍价为评估价的七折,如果流拍将在此基础上再打八折,因此相对于新房和二手房,法拍房有成为价格洼地的可能;此外,部分城市未将法拍房列入限购名单,也在一定程度推升了市场热度。

阿里拍卖数据显示,自2017年司法拍卖全面推广网上拍卖开始,法拍房数量呈现上升态势,从2017年的24.22万上升到2019年的47.45万。

受访专家和业内人士表示,实际法拍房产生的纠纷占比并不高,但因为市场热度高,涉及金额大、绑定事项多,许多纠纷容易成为舆论关注焦点。

——腾退难、协调难:法院执行面临顽疾。记者了解到,按照最高人民法院司法解释规定,执行法院有腾房的义务,然而实际情况中,法拍房的腾退始终是基层法院执行工作面临的难点。

此外司法实践中还面临法院拍卖异地房产的情况,后续房产过户、买受人居住等可能需要法院与异地职能部门对接,实际执行过程中,存在协调难度。

——信息分散难以穷尽。司法实践中,法拍房涉及信息较为分散,比如各种税费拖欠、非司法纠纷、违建等,分属于多个部门管理掌握。

甘海滨表示,当前法院“案多人少”的局面仍然普遍存在,在执行部门“情况更加明显。许多信息核查仍需要法官“登门临柜”;同时有的问题法院也无权认定,导致信息难以完全披露。比如在一些房屋租赁、承包等腾退执行案件中,被执行人曾对被执行房屋进行装修,甚至大量违建。“因为涉及当事人实体权利,执行程序中法院无权作出处理认定。”

——市场秩序有待完善。记者调查发现,一些城市的法拍房市场存在“黑中介”,他们打着服务司法拍卖的幌子,向购房者收取几十万元保证金,再通过其办理虚假产权证,或是声称房屋竞拍失败,定金不退还的方式,将钱款直接占为己有,导致购房者“房、财两空”。

上海瀚亭(杭州)律师事务所主任律师鲍乐东说,此外,近期法拍房市场火爆背后,一些炒房客的进入也让市场秩序受到影响。“一些违规购房的行为也蔓延到法拍房领域。比如‘倒按揭’的方法:先借钱全款拍下法拍房,办证交完房后,去银行将房子抵押申请企业贷款或者经营贷款。这种把房子抵押给银行的利率,比正常按揭还低。”

健康理性市场仍需各方协同努力

针对法拍房市场过热,近期全国多个城市陆续出台政策,将法拍房列入限购范围,也反映出地方对法拍房市场监管的关注和重视。

“完善法拍房市场应进一步规范各方行为。竞买人应该秉持更加理性审慎的态度选择法拍房,了解交易规则和潜在风险,例如须缴纳的税费等。遇到专业问题,可以求助法律工作者。职能部门应进一步打通数据,为买受人扫除‘信息盲区’。”鲍乐东说。

记者了解到,为了提升司法拍卖的透明度和公正性,浙江省改变以往执行法官上门查询等传统模式,通过打通部门间数据,实现拍卖前“一门联审”:由法院牵头,自然资源、税务、综合行政执法等10余个相关主管部门,共同对拟处置不动产的各类情况进行详细核查,建立严格预审机制,从而降低“问题房”上线拍卖的可能性。

易居研究院智库中心研究总监严跃进认为,健康理性市场的培育建设仍需各方协同努力,让法拍房回归到司法拍卖的初衷,即处置相关人的财产和维护社会公正。



扫码被会员,信息遭收割

扫码点餐“强制关注”该管管了

新华社记者 孙飞 赵瑞希

生活观察

如今,消费者在饭店用餐时,扫码点餐已十分普遍。但部分餐厅点餐、买单时,要求强制关注微信公众号,有的还要输入手机号、生日、姓名等。本来只想安静地吃个饭,没想到却被“收割”一波个人信息,不少顾客顿觉饭菜“不香”,商家“流量捆绑”何时休?

扫码点餐“公号陷阱”,引强制关注质疑

“进店扫码点餐。”如今,消费者在餐厅吃饭时,通过手机扫码已经成为流行的点餐方式。

快速普及的扫码点餐,为商户节省了人力,给顾客带来了便利,但也暗藏“强制关注”的陷阱,引发过度收集信息、存在信息泄露风险的讨论。

在深圳福田工作的张小姐说,在不少餐厅点餐、买单时都需要关注公众号,多花了时间不说,手机App也变得十分“臃肿”,有时还会收到餐厅推送的广告,让人不胜其扰,现在“吃完饭就取关”。

记者走访深圳数个商圈了解到,多数餐厅上线了扫码点餐功能。扫码后,约有一半餐厅要求关注公众号后进行点餐,一些餐厅扫码后还要求用手机号登录才能点餐。还有餐厅的点餐系统要求顾客输入手机号、生日、姓名、性别等个人信息注册成为会员。

在茶饮品牌“喜茶”的一家门店,记者用微信扫码下单,被要求用微信手机号一键绑定或者其他手机号绑定,否则无法下单。



若用支付宝扫码,顾客需要授权商家使用手机号、昵称、头像、性别、地区等信息。

深圳市消委会法强制关注法律部负责人何宝娟说,近期当地组织志愿者走访调查了36个大中型商超,26个连锁餐饮品牌共计260个门店,有97.02%的商家采用了扫码消费,其中95.64%的商家在扫码后仍须关注或授权才可进行消费。

“为什么点个餐必须提交个人信息?商家有权利用点餐环节收集个人信息吗?这些个人信息被收集后会被如何使用?有没有信息泄露风险?”张小姐问出了很多消费者关心的问题。

关注后被“画像”,或损害消费者权益

记者采访了解到,由于开发的门槛不高,市面上存在不少开发扫码点餐小程序的技术企业。

一位技术企业工作人员表示,公司可快速搭建包括App、小程序、公众号在内的扫码点餐系统,客户可选择让消费者扫码跳转关注微信公众号中的服务号,再进入点餐页面。而在餐品结账时,“在后台可以自定义添加要求顾客填写的信息,就餐人数、顾客姓名、联系方式等都可”。

消费者还可能“一不留神”就被商家“画了像”。

国内一家人工智能企业负责人告诉记者,技术提供商可以通过相关数据,分析顾客的消费行为,形成精准的用户画像,商户可以有针对性地打折、优惠券、积分等营销措施推送给顾客。

从强制关注到“用户画像”,本想安静地吃个饭,却可能被商家“暗中凝视”。不少业界人士认为,消费者的多项权利或被侵害。

记者在采访中还了解到,这类问题并

非仅出现在餐厅用餐中,停车场扫码缴费、酒店扫码入住……多个生活场景都出现了需要授权才能消费的默认性或强制性提交个人信息的情况,大有蔓延之势。

不论店大、店小,各类商家都在积极地获取消费者个人信息,但在防止个人信息泄露上投入的人力物力是否充足?2018年,旗下包括汉庭、全季等多个酒店品牌的华住集团就曾发生过信息泄露事件,5亿条会员信息在境外网站上挂售。

扫码点餐需有安全“边界”,“信息收割”亟待规范

不少业界专家认为,餐饮作为最基本的消费之一,覆盖了几乎所有的消费者,近来由扫码点餐消费等带来的“信息收割”迹象,亟待采取措施予以规范。

中国人民大学法学院教授刘俊海认为,扫码点餐涉及顾客的选择权和隐私权,餐厅提供扫码点餐服务时不应强制关注公众号,强迫提供信息,部分技术公司宣称顾客信息储存在“云端”,但仍可能引发隐私泄露忧虑。

实际上,围绕个人信息安全,消费者权益保护法、网络安全法、电信条例等顶层设计均已做出规定。

广东卓建律师事务所律师余刚表示,个人信息保护法(草案)近期提请审议的背后,是互联网时代个人信息的收集方式和途径让人防不胜防。商家获取消费者手机号、通讯录、精确地理位置等多项与消费无关的信息,涉嫌违反消费者权益保护法规定的“经营者收集、使用消费者个人信息,应当遵循合法、正当、必要的原则”。

余刚等法律专家建议,行业主管部门应根据法律的原则性规定制定行业管理细则,督促餐饮等行业优化服务,加强行业规范,同时设立扫码消费的数据安全“边界”,拓宽消费者的侵权投诉渠道。

深圳市消委会相关负责人表示,针对扫码消费的相关问题,将进一步展开相关调查、监督工作。