

丰巢快递柜被曝忽悠打赏——

网络时代， 诱导套路知多少？

第一消费

B06~B07

□文/图 半岛记者 文鸿飞

近日，一则“丰巢快递柜诱导收费，存放7小时打赏1元才能开柜”的消息引发广泛关注。记者也接到了市民的各类反映，称他们去丰巢取件时因超期而跳出扫码赞赏页面，又因“跳过赞赏”字体为灰色且透明度较低，误以为是必要步骤而支付了赞赏费用。记者采访发现，不仅是丰巢快递柜存在涉嫌“诱导消费”的行为，在APP平台诱导收费、强制消费的情况也不鲜见。面对丰巢快递柜“诱导消费”的行为，消费者都是怎么处理的？商家的诱导消费行为是否合理？近日，记者进行了采访和调查。

记者体验： 取件出现“扫码赞赏”字样

11月18日上午，记者来到了闽江路一小区的丰巢快递柜前，遇到了前来取件的滕女士。取件时，滕女士的两个件皆因存放超时而被“求赞赏”。“昨天下午四点半的时候，手机收到了取件提醒，但因当时有事没来得及取，后来又忙着做饭就把这事给忘了，今天上午来取就超时要‘赞赏’了。”她说。记者在一旁看到，当滕女士用手机扫码时，在显示包裹所存放的具体箱柜页面弹出前，取件页面上先跳出来一个“扫码赞赏”的页面，且占据了页面的主要位置，而页面跳出的同时还有语音提示“小巢期待你的赞赏哦”。记者还看到，与此同时，丰巢取件页面上也显示出了“跳过赞赏”的字样，但“跳过赞赏”的按键，与屏幕背景融为一体，而且被放置在屏幕最底部了，很不显眼。难怪有消费者反映，“这很容易被忽略，或者让人误以为无法点击。”

市民调查： 付费取件的情况不在少数

在这个全民剁手的年代，去快递柜取快递可以说是家常便饭。因种种原因不能在7个小时内取走而被求“赞赏”也是屡见不鲜了。那么面对“扫码赞赏”的页面以及“小巢期待你的赞赏哦”的语音提示时，大家都是怎么做的呢？“刚开始的时候付过，因为在语音提示外，那个让你付费的标志很明显，到后来发现



包裹存放超过7个小时，丰巢快递柜屏幕上会出现“扫码赞赏”的页面。

下面还有一行小字，意思是可以跳过不付，然后就再也没有付过了。”面对记者的询问，市民张女士如此表示。采访中，记者发现像张女士这样在取快递时没有注意赞赏页面下方的“跳过赞赏”选项而付费取件的情况不在少数。网友alex tang告诉记者，他的同事没细看，以为快递存放7小时后必须付一元钱才能打开，于是就付了。市民王女士则告诉记者，有一次让自己上初中的女儿去取件，孩子不知道跳过去就付了一元钱。

丰巢回应： 打赏页面是选择性支付的

快件在快递柜存放多久再取时会被“求赞赏”？误付费后又该如何申请退款？带着上述问题，记者11月19日拨打了丰巢快递柜的官方客服电话。一位接线员告诉记者，包裹存放时间超过7个小时，再取时会弹出赞赏页面。但她同时表示，扫码赞赏是可以选择的，不是强制性的，用户可以选择不打赏直接跳过再取件。至于消费者在不知情的情况下误赞赏一元，是否可以申请退款以及如何申请退款时，该接线员表示，可以拨打其官方客服电话，并提供当时取件的手机号和单号，如果后台核实确实是误付，就可以申请退款，误付的费用，可在3到5个工作日原路退回。

当记者进一步询问，为什么存放

期限设置为7个小时，而不是更长或者更短；目前来看选择打赏的人群占比情况以及求打赏是否存在诱导消费等问题时，该接线员表示，这不在她的工作职责范围内，记者可将相关问题以邮件的形式发送至邮箱，问题会有专门的负责人在两个工作日内给予答复。但截止至11月21日下午4:00发稿，记者并没有收到回复的邮件。其实在此之前，面对“诱导消费”等消费者的质疑，丰巢官方曾给出的解释是：“这个打赏页面是选择性支付的，要是不想支付，二维码下面有个‘跳过赞赏，免费取件’的提示。”

律师说法： “扫码赞赏”属于诱导消费

丰巢有没有诱导支付、变相收费的嫌疑呢？同时，丰巢快递柜设置的7个小时的存放期限合不合法呢？为此，记者采访了山东东标律师事务所副主任律师曲广贤。曲广贤告诉记者，今年10月1日正式实施的《智能快件箱寄递服务管理办法》（以下简称《管理办法》）第25条明确规定，“智能快件箱运营企业应当合理设置快件保管期限，保管期限内不得向收件人收费。”丰巢快递柜设置存放时限和扫码赞赏的做法是否符合《管理办法》呢？客户是否该为取件买单呢？中国政法大学民商法教授王涌此前在接受媒体采访时表示：“丰巢在某种程度上为取快递设置了

障碍，因为相关指示非常小，所以客户也不知道应该怎样取这个快递，通常会选择打赏，所以，这个实际上是有误导的。”

曲广贤也认为第三方快递柜的设立，虽从某些方面解决了不方便取快递的用户，但取件柜却导致了用户无法亲自验货签收，用户的购物就不能保证安全。这变相剥夺了消费者自主选择权、公平交易权及受尊重权。对于快递柜设立的收费制度，他认为实际上属于快递企业将其本身应当承担的成本变相转嫁到消费者身上，对消费者而言则属于强制性消费。对于丰巢快递柜设立超时收费但又模糊提示“跳过赞赏，免费取件”的情况，实际上是在打法律擦边球，属于诱导消费。而无论是强制消费还是诱导消费，都属于违反《消费者权益保护法》的行为，消费者可以要求快递企业退还已支付的费用并可要求赔偿。

相关链接： APP也存在各类强制消费陷阱

事实上，除了备受关注的丰巢快递柜诱导消费外，记者还注意到，很多APP也存在各类强制消费的陷阱。此前，央广网曾报道称，重庆的杨丹（化名）由于手头紧张下载了一款名为“聚富分期”的网贷APP。下载后平台告知如需借款必须经过“个人风险等级评估”，杨丹便将个人信息、电话、银行卡等信息绑定该APP。没想到第二天，杨丹在该平台所绑定的银行卡就被莫名扣掉了299元钱。随后杨丹致电该APP客服，对方表示她在注册过程中同意了相关扣款协议，扣除的299元费用就是“风险评估费用”。关于消费者认为的强制扣费行为，“聚富分期”收款方的客服人员则表示，他们对相关收费进行了提示，在《授权扣款协议》中的第一条“扣款规则说明”中，就已经讲明了299元的服务费。杨丹的经历并非个例，记者查询新浪旗下的黑猫投诉网站发现，通过词条“网贷”、“强制扣费”所搜索出来的投诉就有36条。业内人士认为，虽然商家诱导消费和强制消费的行为各不相同，但共性都是通过制定霸王条款，用技术手段遮掩，诱导消费者交钱。监管部门必须发挥法律赋予的行政监管、行政处罚等权限，维护消费者与经营者之间的公平交易秩序。

名字是商标 诚信三十年 敢让您试喝



引进德国先进的海水淡化技术，有效去除5种有害物质2类致病菌。保留矿物质，节水省电，甘甜可口，生饮标准，与

国际接轨。水好不贵，半价优惠，滤芯免费，不怕试喝，欢迎消费者来“挑剔”。打破行规，可无条件退货，试问行业中能有人敢有此魄力！

众所周知，水占到人体体重的70%左右，喝好水才能少得病。喝进体内的水，先是胃肠吸收，进入血液，然后肾脏过滤，排出体外，每隔5至13天循环更新一次。更重要的就是你肝脏的细胞每16天要全部更新一次。科学测定：人可以30天不吃饭，但72小时不进水将危及生命。现代人都知道水质的重要性。据了解，国外的高加索，国内的广西巴马地

区，长寿者较多的主要原因源于水，所以一定要重视平时的饮水。

耗费巨资1.2亿元研发出的第五代智能水机已经面市。发明人任钦祖曾获得全国五一奖章、劳动模范、改革闯将等勋章和荣誉。创立了国有大型企业红星电器，夏普洗衣机历经三十年仍然经久耐用“超期服役”，时间是最好的证明。任钦祖75岁二次出山，为的就是让老百姓喝上真正的干净好水。

新鲜活水，放开量使用，熬粥、蒸米饭、下面条、煮水饺、煲汤等，这部分做饭的水要占到人口的80%左右，直接影

响健康。现在好了，现制现喝，不再喝隔夜水，水质优于桶装水，比小区大个子净水器更省钱、更方便。

不用花钱喝山泉，确实有点甜。零押金，零风险，市民免费试喝，分文不收。

赶快报名吧！
8982 7338
8368 7391

