

上海学子诉丰巢退还1元快递柜保管费一审胜诉 “1元钱”的较量仍在继续

近日，上海大学法学院在读研究生艾震起诉丰巢退还1元钱的快递柜保管费，一审胜诉。

网购中，快件未经收件人同意，就被快递员放入小区快递柜，在没有及时告知收费标准的前提下，收取一定的保管费用，是很多人都遇到过的事情。艾震向记者解释了起诉的原因：1元钱是小事，但千千万万个“1元钱”绝非小事。

艾震实名投诉举报丰巢未及时告知免费保管期和收费规则一事，深圳市邮政管理局回复，该局已经约谈丰巢网络技术有限公司。4月29日，丰巢网络技术有限公司在全国范围内的丰巢微信公众号及取件短信界面上线运行新通知模板。新通知模板中已告知免费保管期限及收费标准。

但有消费者向记者反映，近期他依然在未经本人允许的情况下收到丰巢的取件通知，并且在未及被告知收费标准的情况下被迫支付了1元的“赞赏费用”……

“努力守护住这1元钱”

上海大学法学院在读研究生艾震与丰巢的快递保管费纠纷案，经深圳前海合作区人民法院一审认定为保管合同纠纷，支持了艾震要求丰巢退还1元钱的请求。

对于被告在首次通知消费者时有条件一并告知收费事项并未告知，判决书认定“被告未履行及时告知消费者有关收费事项的义务，故其有违诚实信用原则，应注意在今后提供保管服务时提升该项服务水平，及时告知消费者保管服务相关售给规则。”

艾震向记者解释，事情起源于一次网购。未经收件人艾震同意，他网购的录音笔被快递员放到了小区丰巢快递柜。艾震当即联系快递员，确认丰巢快递柜的位置。

“当时，丰巢发送的取件短信里只有取件码，并未说明超时会收费。直到次日0时6分，丰巢再次发来短信，表明即将超过18小时的免费保管期，并附上超时收费规则。”艾震说。

丰巢没在一开始及时告知收费标准，艾震觉得不公平。丰巢客服拒绝了艾震“直接取消费用”的请求，声称，如果他能在客服的上班时间内前往智能快递柜，才能帮他打开柜门。

艾震认为，这样的步骤设置对消费者申请取消保管费形成了障碍。他向记者说明起诉丰巢的理由：“保管费是只有1元钱，相比之下，诉讼的时间、路费等成本更为高昂，但是，想到全国许多消费者都不明不白支付了相应费用，我还是决定起诉。”

一审胜诉之后，艾震收到了深圳法院发来的、深圳市丰巢科技有限公司上诉至深圳市中级人民法院的上诉状，内容是，请求改判驳回被上诉人的全部诉求。

“有人认为我为了1元钱起诉，有点较真。但从丰巢的反应来看，似乎它也为这1元钱较上真了。丰巢在上诉状中写道：一审判决事实认定及法律适用错误，严重损害了上诉人的合法权益。我觉得从中可以看出，丰巢也明白判决书对的意义，1元钱是小事，但千千万万个‘1元钱’绝非小事。”

艾震认为，维权的意义在于维护广大消费者的知情权。“只要丰巢今后愿意及时告知消费者免费保管期和收费标准，比如在首次发送取件码时便一并附上免费保管期限和收费标准，丰巢和消费者双方在知情情况下达成了合意，那么无论法律上还是情理上便不具有瑕疵。”

因此，接下来，他会积极应诉，“为了自己，更为了广大的‘收件人们’，努力守护住这1元钱。”

据悉，就在收到上诉状之前，艾震已向上海



海市邮政管理局依法提交了投诉举报材料，请求上海市邮政管理局依照《智能快件箱寄递服务管理办法》第3条、第24条，责令被申请人深圳市丰巢科技有限公司在通知收件人取出快件时，及时明确告知免费保管期限和收费标准。上海市邮政管理局依法受理了该投诉举报，并出具了接受材料的回执。

“上海邮政管理局将投诉举报材料转移给深圳市邮政管理局处理，之后深圳市邮政管理局对丰巢进行了约谈，丰巢也对通知内容进行了改正。”他告诉记者。

他们的快递依然被放在丰巢

一面是上海的大学生起诉丰巢胜诉，一面是不少消费者依然无情地被通知，前往丰巢取快递甚至支付不同金额的“保管费”。

“早上看到那大学生胜诉的新闻的那一刻，我正在小区里的丰巢快递柜里扫码支付1元钱。”上海市民吴先生苦笑对晨报记者说。

前两天，他通过拼多多平台购买了一盒速溶咖啡，原本以为这件快递会像大多数快递一样准时被放置在家门口，结果等来的是6月2日一条丰巢微信推送，“上面就写了取件码，并没有告诉我收费，结果我过了一天去丰巢拿，就被告知收取1元费用。”

随后，他向记者展示付款凭证，上面注明的却是“赞赏丰巢1元”的字样。6月3日，吴先生致电丰巢，让他比较意外的是，丰巢在得知他的情况后立马为他办理了退款，但声称他们都是按照国家相关规定来的，建议联系物流公司投诉。于是，吴先生又找到了圆通快递，对方则表示，快递被放在丰巢是快递员个人行为，会对网店和快递员加强培训。

在社交平台上，还有不少像吴先生一样有着类似经历的网友纷纷发文表示，近期也依然遇到快件被直接放置在丰巢柜里。此外，还有网友支招为了避免丰巢收费，可以让快

递员满了18小时后取出来重新投递一次，甚至有不少网友在网上支招“怎么设置快递不放丰巢柜”。

记者咨询了丰巢相关工作人员，对方表示快件被放在丰巢会在电商平台上推送给消费者，此外，他们会在柜机上标明：“如投递快件到柜机，需要经过客户同意才可投递。”

丰巢方面强调，由于其为第三方快递柜平台，无法管制快递员的个人行为，如快递员没有经过消费者允许随意投递，建议联系对应的快递公司进行反馈。

丰巢应提前告知收费标准

“这名上海大学生的案例太典型了，对我们普通老百姓非常意义，快递已经是我们生活中离不开的重要一环。”上海市人大代表柴闪闪表示。

在快递物流行业一线工作多年的柴闪闪表示，根据快递行业的相关法规，如果擅自改变投递方式，快递公司是要承担责任的，“像这名大学生遇到的情况在上海还挺普遍，因为大多数人上班时间都是白天，而快递小哥工作时间也在白天，这势必造成本人无法及时签收的问题。”

但柴闪闪强调，丰巢应在收到快件时第一时间告知消费者存管的收费标准，而不是只发送一个收件码。“只有及时告知消费者，才算达成合同，否则就是侵犯消费者的权利。”

那么，如何才能更好地优化快递配送服务？柴闪闪也提出了他的观点，他建议还是要将问题前置，在电商下单环节就达成默契，也就是消费者可以自由勾选送货上门或者是送至丰巢等服务，“我认为根据前端来达成平等的合同约定是一个很好的解决方案，同时，类似于丰巢这样的企业也应该积极完善相应的合同签约服务的平等要素，结束服务时才告知收费详情肯定是不合理的。”

【律师说法】

那么，丰巢向收件人收取“保管费”，是否合法呢？对此，记者采访了北京德恒律师事务所合伙人吴昕栋律师。

“这个案例彰显和强化了《消费者权益保护法》在保护消费者知情权和自由选择权方面的运用，法院的判决不仅为个体消费者维权提供了支持，也促使企业在服务中更加注重透明度和诚信度。这一现象表明，法律是维护消费者权益的有力工具，同时也鼓励更多消费者在面对不合理收费时勇于维权，共同促进市场环境的健康发展。”吴昕栋评价道。

吴昕栋表示，丰巢向收件人收取“超时费”，法律性质因为提供保管服务，其合法性取决于是否与收件人达成了明确的合同或者合意，“如果丰巢已经明确告知收件人且得到了同意，则在超时后进行收费的行为应该是合法的；如果丰巢在未经收件人同意的情况下单方面设定收费条件和标准，则侵犯了收件人的合法权益。”

对于部分消费者遇到的未经允许快件被放丰巢柜的问题，吴昕栋表示，根据《消费者权益保护法》，收件人作为消费者享有知情权和自由选择权。如果丰巢在未经消费者明确同意的情况下将快件放入柜内，这可能侵犯了消费者的知情权和自由选择权。“《电子商务法》第二十条规定，电子商务经营者应当按照承诺或者与消费者约定的方式、时限向消费者交付商品或者服务，并承担商品运输中的风险和费用。因此，快递公司应按照约定的方式和时限向收件人交付商品。如果快递公司未征得消费者同意擅自将快递放入快递柜，则侵犯了收件人的合法权益。此外，交通运输部发布的《智能快件箱寄递服务管理办法》第二十二条，要求快递公司在将快递放入快递柜前，应征得收件人的明确同意。因此，在未经收件人允许下将快递放入柜内，则已构成违规。”

针对快递行业更好地发展的举措，吴昕栋表示，首先需要确保消费者各项权益得到尊重和保障，明确告知消费者服务条款，包括快递的投递方式、保管期限及可能产生的费用。其次，快递公司应加强与消费者的沟通，尊重消费者的选择，提供多样化的投递选项。最后，行业内部应建立更加完善的服务标准和规范，提高服务质量，减少纠纷。