

智能快递箱存取业务的法律分析

马文韬

(西南政法大学,重庆 401120)

[摘要]基于快递箱存取业务中法律关系不明、操作不规范、责任承担机制欠缺等问题,梳理快递箱产品定位与使用价值,明确各主体间基础法律关系,并提出构建相应配套机制,以实现权利义务动态平衡,提高社会效益。

[关键词]智能快递箱;存取业务;法律关系

[中图分类号]F253.9

[文献标识码]A

[文章编号]1005-152X(2021)06-0053-05

Legal Analysis of Parcel Delivery and Collection Business of Smart Express Cabinets

MA Wentao

(Southwest University of Political Science & Law, Chongqing 401120, China)

Abstract: In view of the problems with the delivery and collection business of express cabinets including ambiguity in legal relationship, irregular operation and absence of accountability mechanism, etc., the paper analyzed the positioning of the express cabinet and its value for use, clarified the basic legal relationship among the various main agents in its business process, and proposed the construction of the corresponding supporting mechanisms to achieve a dynamic balance of rights and obligations to increase the social benefits of the express cabinets.

Keywords: smart express cabinets; delivery and collection business; legal relationship

0 引言

伴随着电子商务发展,快递包裹数量剧增,传统送件上门方式下时间冲突、运输线路分散、进门难等问题使物流行业不堪重负。在此背景下,定位于物流市场的智能快递箱以其时间配置灵活、时效性高、私密性强等特点,解决“最后一公里”难题,大大节约了投递时间和成本,逐步发展为我国快递末端服务的重要组成部分。2020年新冠疫情发生后,快递箱瞄准收件人市场收取货件滞留超时费,引发广泛争议。一系列问题随之而来,如何实现各方权利义务平衡、保障社会效益与公平值得思考。

1 智能快递箱使用现存问题与对策

1.1 现存问题

快递箱存取业务的兴起有利于解决物流行业的

“最后一公里”难题,但快递箱的使用本身也存在诸多问题,如寄递流程较为复杂、操作环节较多、存在一定安全隐患等。其中,以下三个问题较为突出:

1.1.1 收费法律基础不明。有人认为快递箱无权向收件人收取超时保管费,其收费行为无法律基础。媒体舆论也对快递箱公司以一种服务行为分别向收件人及快递公司收取费用的“双向收费”行为展开激烈声讨,快递箱向收件人收费的正当性问题亟待解决。而收件人与快递箱之间是否存在合同法律关系是快递箱解决收费争议的关键,同时也决定了收件人权益保护的法律基础。

1.1.2 快递员投送不规范。尽管法规要求向智能快递箱投递货件应先征得收件人同意,但实践中快递员不征得同意直接投递入柜的违规行为已成为普遍现象。许多快递员忽视收件人意愿,在投递快递箱后才通知收件人从,甚至有快递员既不征求同意也

[收稿日期]2021-04-06

[作者简介]马文韬,女,山东青岛人,西南政法大学学生,研究方向:法学。

不进行通知。造成此现象的原因一方面在于长期不规范的行业投递习惯,另一方面在于缺乏配套监督惩戒机制、违法成本低。因此,快递行业的投递行为亟待规范。

1.1.3 责任机制不完善。若货件在运输中损毁灭失,在尚未完成交付的情况下,收件人未取得动产物权,尚无物权请求权。一般货件运输中由承运人快递公司承担违约责任,电商物流中消费者仅能基于合同相对性原则向商家主张违约责任,而无权向快递公司主张损害赔偿。快递箱主体的参与给责任主体辨别带来困难,不利于收件人权益保护。目前快递箱运行体系尚缺乏健全的责任机制。首先,收件人缺乏权利主张渠道。多数快递箱投诉渠道不畅通,收件人只能联系线上客服,而客服存在窗口不足、等待时间长、效率低等情况。其次,快递箱与收件人间法律关系不明,影响收件人向快递箱主张权利。

1.2 现有对策

为保护收件人权益,国家采取了一系列措施。最值得关注的是交通运输部于2019年10月1日生效实施的《智能快件箱寄递服务管理办法》,其中第22条明确要求使用智能快件箱投递快件要征得收件人同意;第25条要求智能快件柜合理设置快件免费保管期限,但对具体期限未予明确。此外,针对丰巢向超过12小时免费保管期的滞留快件收取超时费用的问题,国家邮政局迅速约谈丰巢公司,最终商定将免费保管期定为18小时。尽管如此,收件人保护的漏洞仍难以弥补。除了制度本身不够完善外,目前所积累的诸多矛盾也与政府在“最后一公里”难题下,对快递箱及物流行业的“纵容”有关。因此,为了寻求各主体之间权利义务的平衡,化解既存社会矛盾,应当在快递箱与相关主体之间构建合理法律关系。

2 智能快递箱产品解析

2.1 产品定位

对于快递箱的性质,目前存在商业产品与基础性附属设施之争。基于快递箱末端对接性和效率性

产生的社会价值,《智能快件箱寄递服务管理办法》将快递箱定位为民生基础设施。2020年,新冠疫情封闭管理下的无接触投递要求也使得快递箱的民生性、基础性凸显。然而从快递箱初生时的市场定位和发展策略来看,其商业性和逐利性的特性不可消解,快递箱本质上是以营利为目的的商业产品。

2.2 产品使用价值分析

新冠疫情给长期亏损的快递箱行业带来巨大转机,实现了快递箱供需的效率化、规模化,将快递箱的市场定位由快递员扩张至收件人。对快递员而言,快递箱具有巨大的使用价值,可以节约时间、体力,提高工作效率,避免多次重复上门而造成的损失。即使需要付费使用,对于按件提成的快递员来说仍有效益。但快递员作为物流行业链底端的一环,其带来的物流效益大都为快递公司所有。尤其在承揽关系下,快递员是快递箱的付费者和责任承担者,快递公司的责任缺位,快递箱的价值收益与成本支出发生严重倒置,应考虑加重快递公司责任。

对收件人而言,智能快递箱的使用价值体现在方便省时,能有效解决与快递员送货时间不同步的问题。同时,智能快递箱避免收件人与快递员的直接接触,保护收件人人身及财产安全。但在传统物流行业习惯及消费惯性下,快递公司义务将快件直接交付于收件人,因此,大多数收件人不愿意付额外费用来寄存包裹,只有不方便取件或需长期存件的收件人认为快递箱具有值得支付相应费用的使用价值,故免费存件时间应合理设置。综上,快递箱作为商业产品将营利而非民生作为主要目标,其对收件人与快递员均具有使用价值的特性决定了其“双向收费”的正当性。

3 法律关系分析与构建

3.1 无法律关系说

新闻媒体报道中这样一种观点随处可见:快递员与快递箱公司之间成立保管服务合同,快递箱公司与收件人之间不存在任何法律关系,因此收件人无需向快递箱公司支付保管费用,快递箱收费属于

强迫交易行为,而其不交费不开柜的行为构成侵权(如图1所示)。还有观点认为,寄件人与快递公司之间成立为收件人的利益第三人合同,而快递公司与快递箱公司之间存在租赁合同与保管合同的双重法律关系^[1](如图2所示)。也有学者提出快递公司与快递箱公司间为商事代理关系,收件人同意存柜则构成对运输合同的变更^[2](如图3所示)。尽管有些许差异,但上述观点都一致否认或回避快递箱公司与收件人之间的合同关系,故在此统称为“无法律关系说”。



图1 “无法律关系说”观点一图解

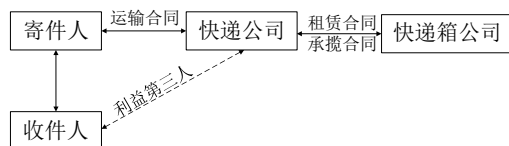


图2 “无法律关系说”观点二图解

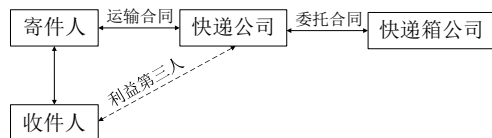


图3 “无法律关系说”观点三图解

无法律关系说的优点在于迎合了大部分收件人的心理,完全保护了收件人的权益,将快递箱收费对象限定于快递员或者其公司。但它忽视了快递箱对收件人的使用价值和部分收件人的实际需求,也无法为收件人提供完善的保护。况且快递箱作为高投入低产出的商品长期处于入不敷出的状态,以行业龙头公司丰巢为例,其年度财报显示于2018、2019年丰巢净亏损分别达6.3亿和7.81亿。因此,若无法律关系说得到认可,或严重阻碍快递箱行业发展,或迫使快递箱将收件人存件费用转嫁于快递员,无论何者,都会影响物流服务的供给质量与效率,甚至抑制电商经济乃至实体经济的发展。

3.2 构建基础法律关系

3.2.1 寄件人、收件人、快递公司三方法律关系。以电商物流为例,收件人与寄件人之间存在买卖合同关系,寄件人与快递公司之间存在运输合同关系。

基于合同相对性原则,运输过程中货品受损失收件人可请求寄件人承担违约责任,寄件人赔偿后再向快递公司求偿,收件人也可直接向快递公司主张侵权责任。在投递过程中,快递公司根据运输合同约定将货品交付至第三人收件人视为合同的履行。尽管有学者认为快递公司与寄件人之间合同为利益第三人合同,并试图在此基础上搭建收件人与快递箱公司之间关系,但依据《民法典》第522条在无当事人约定且法律无规定的情况下仍应遵从合同相对性原则,收件人对快递公司也仍然无独立的合同违约请求权,即使运输合同构成真正利益第三人合同,也难让快递公司因此合同使收件人承担义务。快递公司与寄件人之间的利益第三人合同并不足以搭建收件人与快递箱公司之间的关系,因此还有待引入其他概念。

3.2.2 快递员与快递公司间法律关系。快递员与快递公司的关系目前存在两种模式:一种是以顺丰为代表的劳动合同关系,即快递公司雇佣快递员并向其发放固定的工资;另一种是以“四通一达”为代表的承揽关系,即快递员按运送货件数量提成,无固定工资。前一模式下快递公司承担快递箱使用费,后一模式则由快递员自理费用。

虽然第一种模式下的高用工成本或动摇零工经济的根基,但基于前述产品价值分析,其有助于将快递员使用快递箱的付费义务及损害赔偿转移至快递公司,增强快递公司的社会责任和对快递员的行为规训力度,从而在规范投递行为的同时促进成本与效益的合理分配,实现各方权利义务平衡。2021年英国最高法确认Uber司机与Uber公司为劳动关系,对零工经济中的“零工”保护具有里程碑意义,可供参考。

3.2.3 收件人、快递公司与快递箱公司间法律关系。有学者认为快递公司与快递箱公司之间为委托合同关系,即快递箱公司为商事代理主体,代理快递公司投送货物,同时收件人与快递箱公司之间存在委托代收协议或保管合同^[4](如图4所示)。此观点虽然承认了快递箱公司与收件人之间合同关系,但未

能解释二者如何缔结合同,仍有不足。

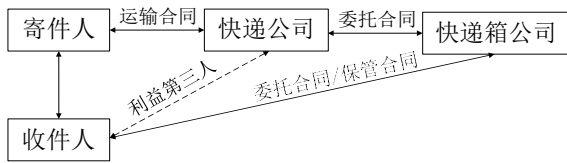


图4 “商事代理说”图解

本文认为,我国法律要求快递员将货品放入快递箱前须征得收件人同意,此同意应视为收件人与快递公司(快递员)建立代理关系,即收件人委托快递公司(快递员)与快递箱公司订立保管服务合同。委托快递公司(快递员)与快递箱公司订立含委托代收与附条件保管在内的混合合同,在此合同中快递箱公司负有代理收货并在一定期限内无偿保管以待取件的义务,而超过无偿保管期限使得附条件保管条款生效,收件人负有支付保管费的义务。因此,收件人与快递公司(快递员)之间存在委托代理关系,收件人与快递箱公司之间存在代收保管合同关系,而快递公司(快递员)同时与快递箱公司订立以快递箱完成“最后一公里”投送为内容的承揽合同(如图5、图6所示)。

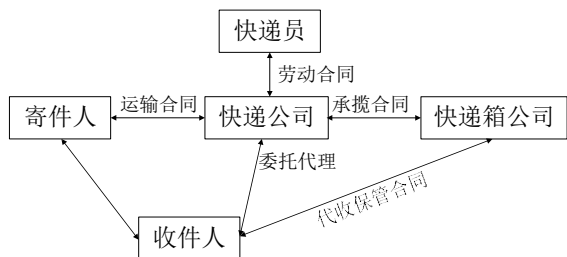


图5 劳动关系下基础法律关系图解

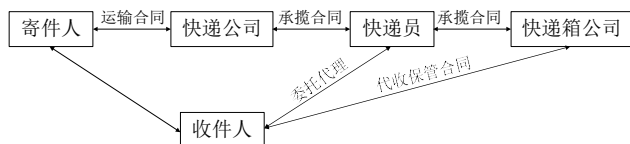


图6 承揽关系下基础法律关系图解

据此,快递公司(快递员)未征得收件人同意将货品存入快递箱的行为属于无权代理,但当快递箱善意无过失时,即便未经收件人追认,也可依表见代理认定保管服务合同成立且有效,故快递箱公司对货件的占有是基于保管合同的有权源的占有,即使收件人未同意入柜,也不得请求快递箱公司返还货

品,而只能请求快递公司(快递员)就无权代理造成的损失进行赔偿。至于快递箱造成的货件受损问题,收件人则可以行使合同请求权或侵权请求权请求快递箱进行违约或侵权损害赔偿。如此安排,既可以解决“最后一公里”问题,又可以保护收件人权益,同时还有助于规范快递员投递行为,兼顾经济效率和社会需求。

4 法经济学视角下的配套机制

上述法律关系的构建可确立各主体间权利义务的基本配置,但在资源有限性的前提下仍需其他配套机制调解权利义务的动态平衡,以实现“帕累托最优”。

4.1 提高表见代理“善意”标准,保护收件人权益

如前所述,收件人与快递箱公司之间存在代收保管合同关系。为进一步保护收件人权益,防止快递员忽视收件人意愿,应当提高快递箱公司在表见代理中作为“善意第三人”的判断标准,即赋予其严格审慎义务。原因有二:第一,快递箱公司作为商业主体,且常与特定收件人反复订立合同,具有优势地位和相应实践基础。第二,在“互联网+物流”的背景下,快递箱公司掌握了收件人大量信息,以信息技术为运行基础,具有与收件人沟通的优势条件。

快递箱公司严格的审慎义务体现在货品入柜前应掌握收件人已同意的相应证据。快递箱公司应采取以下措施:对于首次存件的收件人,应要求收件人进行注册,或通过信息等方式确认是否同意使用,在获得同意前不予入柜。此快递箱应为收件人设置同意确认平台模块,对收件人是否同意寄存或有关寄存条件进行确认,若收件人不同意寄存则应当拒绝快递员存件请求。以丰巢为例,用户可以从微信公众号“会员中心”“开通会员”“保管设置”入口进入,选择货品入柜的时间段、快递公司、询问方式或直接选择不同意保管。若收件人拒绝,丰巢将直接拒绝货品入柜。若快递箱不能满足相应注意义务,可认定为有过失,即便善意也不能成立表见代理,而

只能向快递公司(快递员)主张损害赔偿,同时消费者可要求快递箱返还货件。

4.2 强化责任承担,落实市场监管

为规范快递投送行为,应尽快明确快递公司与快递员违规应承担的法律责任,对不征求或违背收件人意向的投送行为予以处罚和打击。尤其应当加重快递公司法律责任,从而实现对快递员行为的间接规范,降低治理成本。法律的有效实施需要多方市场主体共同监管。收件人反馈和投诉是监管的重要渠道之一,对此应建立畅通的投诉机制。《邮政业用户申诉处理办法》明确邮政管理部门接收并及时处理申诉的责任,目前国家邮政局已专门开通快递申诉网站接收申诉,但投诉量过大导致受理速度慢、部分货件如物流件不能进入申诉处理等问题仍待解决。此外,快递公司也应当建立消费者投诉机制,并对公司内快递员的违规行为采取相应惩戒措施。

4.3 防止市场垄断,促进良性竞争

市场的良性竞争有利于行业服务水平的提升,而独占或寡头垄断则会导致服务停滞不前,损害收件人利益。提升服务水平和质量,应加快推动业务分流和市场多元化。目前在快递箱市场,丰巢自2020年7月收购速递易后市场占有率近七成。

事实上,“最后一公里”问题的解决方法也不仅限于快递箱,《快递暂行条例》第14条便提出鼓励单位、小区设置专门投递场所。现实中治安情况较好的小区,快递员可将货件放在门卫或物业处;也有小区投资自建快递点免费供业主使用,但自建模式成本高、收益低,难以推广。值得关注的是近几年迅猛

发展的菜鸟驿站:作为面向社区、校园的第三方末端物流服务平台,菜鸟驿站为收件人提供包裹暂存、代寄等服务,也不失为解决“最后一公里”问题的有效方法,虽受人口密度、物流量等因素限制,但已逐渐有与丰巢抗衡之势。

目前中国的快递市场已呈现相对饱和状态,顺丰和“四通一达”占据半壁江山,“最后一公里”业务菜鸟与丰巢分庭抗礼。若不优化营商环境、放任市场主体的垄断行为,则改善物流服务、提高收件人福利只能成为美好的幻影。

5 结语

站在行业持续发展和社会问题解决的角度,结合产品定位与对相关主体的价值分析,应当确认快递公司与快递箱公司的承揽关系、收件人与快递公司之间的委托代理关系、收件人与快递箱公司之间的代收保管合同关系,从而构建起快递箱的基础法律关系。同时,应提高快递箱公司的“善意”标准、强化责任与市场监管,促进行业良性竞争,由此实现权利义务的动态平衡,提高社会效益、促进社会公平。

[参考文献]

- [1] 郑佳宁.智慧物流终端的法律困惑:私法视域下智能快件箱之属性探究[J].内蒙古社会科学(汉文版),2016,37(4):111-116.
- [2] 张慧.论代收柜在商事代理关系中的法律属性[J].西部法学评论,2019(4):27-37.
- [3] 苏今.物流末端配送中快递代收行为法律问题刍议:基于代收成本分担视角的代收法律框架构建[J].中国流通经济,2018,32(5):118-128.

(上接第40页)

- [5] 王术峰,龙镇辉,田苗.创新驱动背景下构建粤港澳区域物流体系之探讨:政府与物流企业价值链资源协同视角[J].科技管理研究,2016,36(16):90-96.
- [6] 邱志鹏,蔡松林.智慧物流与先进制造业协同发展研究:以粤港澳大湾区为例[J].物流技术,2020,39(3):29-33.
- [7] 张滨,陶章,刘小军.粤港澳物流协同发展若干问题[J].开放导报,2014(6):80-83.
- [8] 单菁菁,张卓群.粤港澳大湾区融合发展研究现状、问题

与对策[J].北京工业大学学报(社会科学版),2020,20(2):1-8.

- [9] 张恬.粤港澳大湾区9+2城市智慧物流产业升级及供应链生态闭环系统研究[J].物流工程与管理,2019,41(9):101-104.
- [10] 姜亚鹏,唐晓丽.宏观环境变迁背景下粤港澳大湾区物流业布局时空演变规律研究[J].物流工程与管理,2020,42(2):4-9.