

新华社北京7月11日电 (记者 张千千 叶昊鸣 赵文君) 2.1公斤快递按3公斤计价、停车不满1小时按1小时收费……近日,快递等行业“向上取整”的收费方式引发公众关注。

当“向上取整”成行业惯例,是否合规却值得讨论。几块钱、几毛钱的差价背后,消费者的权益保护不容忽视。

快递计重、停车计时等“向上取整”合理吗?

计重“向上取整”成行业惯例?

“2.7公斤的快递收3公斤的钱还相对可以接受,如果2.1公斤也按3公斤计价就不太合理了。”北京市民陈女士说。

“新华视点”记者查询不同快递公司的收费标准发现,多家快递公司在寄件下单选项中,仅能按1公斤、2公斤等整数单位进行选择。实际寄件过程中,记者也分别遇到“不足1公斤按1公斤计算”和“不足0.5公斤按0.5公斤计算”的计价方式。

“‘向上取整’的计价方式已经成为行业惯例。”一家快递企业的负责人说,各家公司取整方式不同,有的是1公斤,有的是0.5公斤。

不过,记者发现,并非所有快递公司都“向上取整”。邮政EMS计重保留小数点后至少1位,也就是2.1公斤快递按2.1公斤收费;顺丰采取“10千克以下续重以0.1千克为计重单位,10至100千克续重以0.5千克为计重单位,100千克及以上四舍五入取整数”。

某快递企业负责人告诉记者,以商务件和个人件业务为主的顺丰、EMS等企业,或因客户反馈较多,其计价精准度相对更加细致完善。而一些以电商件为主的快递企业,由于电商包邮、退货运费险等普遍存在,消费者对费用感知不

明显,企业缺乏对散单用户精确计重的动力。

与快递费相似,停车、使用共享单车、使用共享充电宝……当前,不少领域都存在“向上取整”计量行为。

记者观察多地停车收费标价牌,其中不乏“不足1小时按1小时计费”“超时1分钟按10分钟计费”“超出30分钟按1小时收费”等计价要求。共享单车等服务也多以15分钟、30分钟等为“向上取整”标准。

“金额再小,背后承载的消费者权益并不小。”北京航空航天大学法学院副教授赵精武表示,消费者权益保护的力度和方式不会因为金额多少而有所区分。

“向上取整”侵犯消费者权益

在快递计重、停车计时等领域,不乏相应的行业标准与规定。

国家邮政局制定的《快递业务操作指导规范》提出,快递企业应当使用符合国家、行业标准的秤、卷尺等计量用具,确定正确的计费重量,并根据计费重量、服务种类等确定服务费用。快递企业应当在提供服务前告知寄件人收费依据、标准或服务费用。

国家市场监督管理总局和国家标准化管理委员会发布,2024年4月起实施的国家标准《快递服务 第3部分:服务环节》规定,计费重量以千克(kg)为单位,保留小

数点后至少1位。其中,续重费用为计费重量扣除首重后的实际值与续重计费标准的乘积。快递服务主体应在提供服务前告知用户计费依据、计费标准或服务费用。

各地关于停车计费的规定则不尽相同。例如,《北京市机动车停车场明码标价规定》等明确“计时收费的不足一个计时单位不收取费用”,有些城市要求“不足一个计费单位的按一个计费单位计费”,还有不少城市并未对此细节作出明确规定。

北京市华泰律师事务所高级合伙人邓佩律师表示,价格法要求经营者应明码标价且不得收取任何未予标明的费用,“向上取整”若未在收费公示中明确说明,属于变相加价;消费者权益保护法明确不得设定不公平、不合理的交易条件,快递续重等按整数计算,超出了实际服务成本,构成对消费者的强制交易,违反了公平交易原则。

“企业以行业惯例为借口推卸责任同样站不住脚。”浙江京衡律师事务所合伙人郑晶晶说,根据民法典第一百五十三条,违反法律、行政法规的强制性规定的民事法律行为无效。若行业惯例与法律规定冲突,法律效力显然高于行业惯例。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,一些新模式新业态在创新发展初期,消费者容忍度可能较高,有关部门也可能采取相对“审慎包容”的监管态度。但当行业形成规模之后,企业应自觉走向规范化发展。

亟待多方发力 规范计量方式

从企业自律角度,陈音江认为,相关企业要依法制定公平合理的收费标准,同时落实明码标价与收费规则公示制度,充分保障消费者的知情权和公平交易权。

专家认为,在这一过程中,企业需持续优化自身技术手段,如快递行业提高称重精准度、停车场逐步推广能精确计时的智能化计时器、共享充电宝配置按分钟计费能力。

“由于计量场景运用不同,要求具体到小数点后的几位,应该结合不同的行业实际有更进一步的规定。”北京市律师协会消费者权益与产品质量安全法律专业委员会主任芦云表示,这在技术上是是可以实现的,比如黄金在交易结算时通常以克为计量单位,但在大宗物品交易结算时可能就不需要以克为计量单位。

“有关部门也应加大监督检查力度,督促企业制定公平合理的收费标准,落实明码标价与收费规则公示,让每一克重量、每一分钟时长都公平计价。”郑晶晶说,若企业涉嫌违法,可对违法企业采取责令整改、罚款、停业整顿等措施,提高企业违法成本,充分保障消费者合法权益。

“精确计重需要快递企业进一步细化费用核算,提升快递按照单位重量计算成本的精准度。”一家快递企业的负责人表示,精确计重对公司整体运营流程及收益的影响暂无法测算,快递企业应不断优化自身管理能力,为客户提供更好的服务。

立足消费者自身维权,陈音江建议,若消费者发现收费不合理问题,可要求相关企业退还多收费用,如果协商不成,也可以向中国消费者协会或有关行政主管部门投诉,依法维护自己的合法权益。

“向上取整”的计价方式已经成为行业惯例

