

# 跨境电商的难题

本报记者 颜世龙 青岛报道

“现在海关每年监管的跨境电商、跨境邮件快件包裹量达70多亿件,平均下来每天有2000万

## 频繁丢货谁之责?

过去两个月,该卖家多次和货物代理公司、物流公司、海外仓等三方沟通,但均无法找到丢失的货物。

“今年5月15日和31日,我通过青岛的货物代理公司向位于美国休斯敦的橙联海外仓分别发了5箱和7箱货,其中5月15日发的货显示6月11日签收,但丢失了4箱,而5月31日发的货显示6月24日签收,但丢失了1箱。”近日,山东一位跨境电商卖家向《中国经营报》记者无奈地说,“即便只按进货成本来算,损失的货物价值也达几万元。”

过去两个月,该卖家多次和货物代理公司、物流公司、海外仓等三方沟通,但均无法找到丢失的货物。“海外仓方面反馈称‘未收到货物’,并开具了未收到货物证明。而物流公司则显示货物已经送达,并有签收证明,青岛的货物代理公司则表示无能为力。”该卖家说。

据了解,卖家是通过青岛兴百盛国际物流有限公司(以下简称“兴百盛公司”)以海运的方式从中国港口运往美国港口,货物到达美国港口后由美国联邦快递(FedEx)派送至橙联股份的海外仓。正常情况下,货物到达海外仓后,卖家方可上架并进行线上销售。

天眼查显示,兴百盛公司成立于2018年,法人为邵斐轲,注册资本为认缴500万元,实缴为0,公司社保信息显示为4人,注册地址为青岛市城阳区,是一家以从事多式联运和运输代理业为主的企业。

美国联邦快递(FedEx)官网显示,FedEx Express是全球最大的快递运输公司之一,为220多个国家和地区提供快速、可靠的快递服务;橙联股份官网显示,橙联股份是一家服务全球跨境电商的科技公司,致力于通过市场分析、系统研发及资源整合,为客户提供物流、金融、大数据等多方面的服务产品,为全球跨境电商提供高品质、全方位的服务解决方案。橙联股份由国内

件左右。”海关总署统计分析司司长吕大良在国务院新闻办公室举行的“推动高质量发展”系列主题新闻发布会上说,当前跨境电商已经成为拉动我国外

私募股权投资机构中信产业基金和美国跨境电商平台eBay联合成立,主要为跨境电商卖家客户提供物流服务。

针对该跨境电商卖家丢失货物情况,记者分别采访了兴百盛公司、美国联邦快递和橙联股份。

兴百盛公司负责人邵斐轲在接受记者采访时表示,联邦快递官网显示货物正常提取,也都已经正常签收了。“具体是橙联海外仓的问题,还是联邦快递物流的问题,目前不好说,但是按照正常情况下,有可能是海外仓的问题。因为公司每天走很多货,如果是物流出问题应该会有很多这种类似情况,但现在只有几单出现类似情况,可能就是海外仓出现问题。”邵斐轲说。

究竟是否是海外仓出了问题?橙联股份方面就此回应称:“该卖家货物丢失情况目前在内部积极调查处理中,如核实为橙联股份责任,我们将按与客户签订的协议处理。”

该人士解释,对于此次类似事件,公司会采取专属售后服务、调查追踪等措施,如果此次事件为橙联方面责任,将会按照相关责任约定进行赔偿和退款。“同时,我们建议卖家客户可以考虑在抵达橙联海外仓的头程物流段购买货物运输保险,以保障货物因头程物流商丢失或受损时的相应权益。”

同一时间,负责物流的联邦快递方面在回应记者时表示,目前,公司相关部门正在协助调查并处理此事,会及时和相关托运方协商妥善解决此问题。

该人士说:“该卖家是直接通过第三方货物代理公司进行发货,然后货物代理公司再委托给联邦快递美国公司进行派送,也就是说该卖家不是联邦快递的直接客户,卖家可以找货物代理公司来确认货物短少的情况以及原因、解决方案、理赔等,因为他们

贸增长的新动能。

海关总署发布的最新数据显示,今年上半年,中国跨境电商进出口额为1.22万亿元,同比增长10.5%,高于同期我国外贸

整体增速4.4个百分点。

然而,跨境电商爆发式增长的背后,卖家面临的配套不足成为制约其发展的短板。以物流海外仓为例,经常性丢

货、被踢皮球式的推责以及损失求告无门等现象逐渐被行业诟病。在此背景下,如何规范流程,提高监管能力亟待更多关注。

## 无主行业监管难

城阳区交通运输局表示:“国际物流属于无主行业。所谓无主行业,主要是指没有行业管理部门。业务开展也不需要我们许可。”

对于跨境电商卖家所遇到的问题,青岛市邮政管理局相关负责人表示:“我们监管的是快递企业,而该卖家可能是通过大宗货物物流的方式向国外发货,我们无法进行监管。”

“另外,如果货物是从青岛发出,而且货物从头到尾都是由一家公司承揽,我们也可以进行监管,但问题是相关卖家的货物是分别由多家公司进行运输,而且事情是发生在国外,这种情况超出了我们的监管权限。”该负责人说。

青岛市交通运输局相关工作人员表示,兴百盛公司注册地是在城阳区,而市交通运输局管辖地是市内三区,即市北区、市南区和市沧区。具体问题还应向城阳区交通运输局询问。

城阳区交通运输局相关工作人员在回应记者采访时说:“国际物流属于无主行业。所谓无主行业,主要是指没有行业管理部门。业务开展也不需要我们许可。而且这属于商业纠纷,如果双方协商不成,应该向法院提起诉讼。”

刘孝斌认为,目前监管层面可能短时间内难以出台相关严格的制约性政策。法律往往是滞后的,在行业快速发展阶段,还是应当通过行业实践和司法实践进行逐步规范和完善,最后再上升到立法层面比较好,否则可能会对行业发展形成副作用。“我倾向于监管部门再等一等,让子弹再飞一会儿。”

不过,关于跨境电商监管政策方面,刘孝斌建议,监管部门可以考虑为跨境电商行业制定统一的物流合同范本,就如同住建部会为买房人、租房人提供合同范本。同时,对跨境电商和跨境电商物流行业进行一些基础的普法宣传,这在很大程度上能降低各方风险。

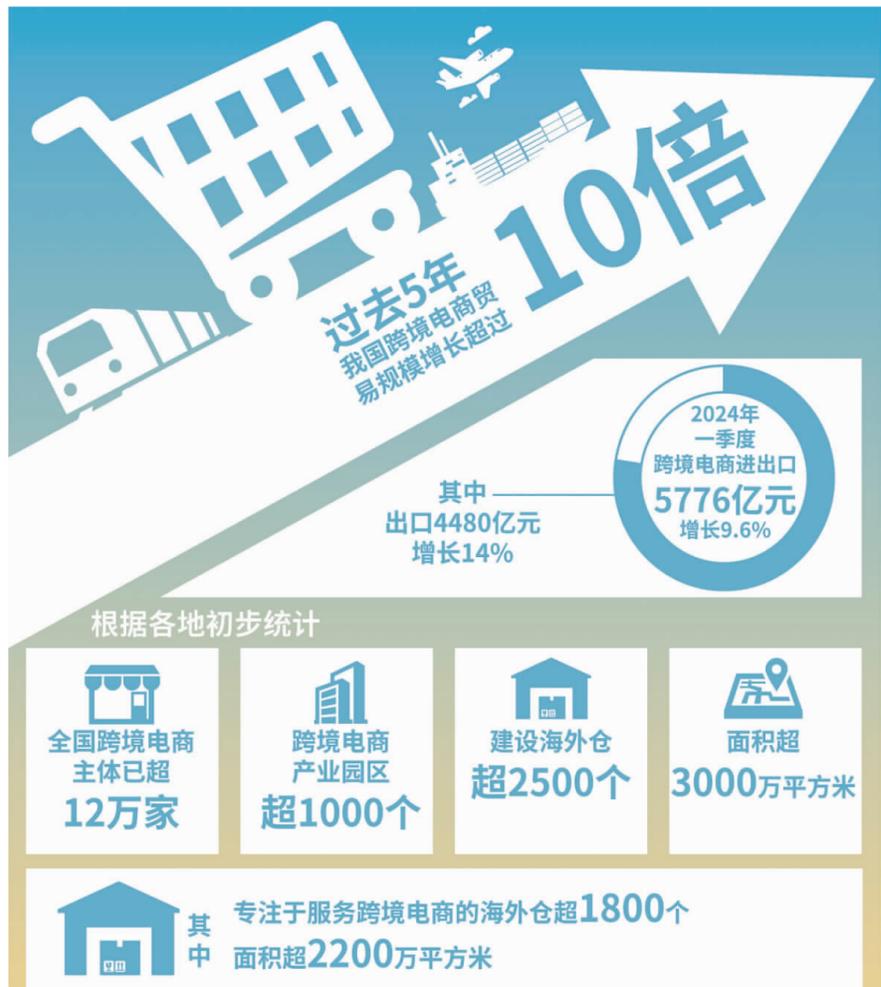
商务部研究院电子商务研究所所长杜国臣在受访时表示,目前海外货物丢失问题确实比较多,也几乎没有更好的监管办法。跨境电商不同于传统的一般外贸,传统外贸都会购买货运险,而且从业人员、中间的服务人员也都非常完善和专业,即便出现问题,责任也会划分得非常清楚。但目前从事跨境电商的卖家是缺少中间服务商来支撑的,是被直接推向了前端,而且他们中的多数属于中小商家,并不具备国际贸易等专业知识,一旦遇到问题,面对复杂而难懂的流程往往不善于也不敢维权。

杜国臣指出,国家重视跨境电商行业的发展,不仅要推动跨境电商卖家发展,更要关注为这些卖家服务的中间服务商的发展,要加强跨境电商生态的建设发展,这包括法律、物流、海外仓、报关、税务等各个方面,尤其是要重视中国自己的海外仓和海外物流体系的建设,才能避免受制于人。

如果现在不建设完善的生态,将来就是“瓶颈”。现在的海外仓多数还是以亚马逊及其他各大平台自建为主,而我们现在的海外仓等配套太少了,如果建得多了,就会让行业形成完全竞争,这样各家就会拼服务、拼安全、拼效率,跨境电商卖家可以通过市场行为去选择和淘汰落后的中间服务企业。

“中国的快递物流行业也是经过‘双11’‘6·18’等几十亿包裹考验出来的,而美国人口少于中国,虽然相关物流体系也很发达,但还是难以招架来自中国越来越多的货物。”杜国臣说。

据了解,商务部、国家发展改革委、财政部等9部门于今年6月印发的《关于拓展跨境电商出口推进海外仓建设的意见》指出,要积极培育跨境电商经营主体,加大金融支持力度,加强相关基础设施和物流体系建设,优化监管与服务和积极开展标准规则建设与国际合作。



商务部等9部门关于拓展跨境电商出口推进海外仓建设的意见。

本报资料室/图

是直接的合同关系”。

“我们也接到了卖家的反馈,目前运输签收显示正常,因此,我们无法判断货物丢失是在海运过程中,还是其他地方出现了问题。从理赔情况看,需要卖家跟货物代理公司去确认。”联邦快递公司相关负责人表示。

事实上,上述情况并非个例。针对货物丢失问题,亦有其他

卖家向记者表示,自己的货物发到美国在派送时也出现丢失情况。“我用的是另一家美国的物流公司,当时丢了一箱价值3000元人民币的货物,但物流公司只赔付了100美元,大约合700元人民币。”

“奇怪的是,货物不是全部丢失,而是丢一部分,另一部分却正常上架。而且联邦快递也确实出具了所有货物的签收单,签收单

上也有签收人名字。”该上述丢失货物的卖家说。

邵斐轲则表示,在联邦快递美国公司一般只有卡车派送才需要仓库方工作人员在纸质单据上签字,而像该卖家的案例属于正常的快递,通常不需要仓库方工作人员签收,这是默认条款,即默认送到后采取电子方式签收。

## 国外丢货现象普遍

“跨境电商和跨境电商物流这几年发展很快,但也存在鱼龙混杂的现象,因此比较混乱。”行业资深者刘孝斌如此感慨。

在物流海外仓,跨境电商为何频繁发生丢货现象?卖家又该如何保障自己的权益?

在社交平台,已经有不少博主反映此类事件,其中有不少博主还在视频中科普丢货后如何找回、能不能找回以及如何索赔等事项。

国际物流行业资深人士在受访时表示,丢货现象在国外非常普遍,“可能不丢货才显得不正常”。

他举例称,客户有100箱货捆在一起,有的快递员为了偷货从中间偷空,然后再把货物给打散,到了目的地直接放下就走,而仓库方一般不会清点货物数量,通常是物流方送来多少货他们就给上架多少。

“因为丢货事件太多,所以很多卖家都用厚厚的深色纸箱或袋子装货,外观上也没有任何标识,这主要是防止被快递员看到里面的产品,但无形中会增加中国卖家的成本。可是如果不采用这种方式,一旦被快递员知道货物是什么,而这个货物又比较值钱,那很可能就会被偷。”该资深人士说,“我们有个客户往英国寄充气帐篷,一个帐篷价值一两千美元,快递了三次买家都没有收到。所以,这种事情难以避免。”

“跨境电商和跨境电商物流这几年发展很快,但也存在鱼龙混杂的现象,因此比较混乱。”行

业资深者刘孝斌如此感慨。

2006年,刘孝斌辞去公职,成为一名外贸创业者,创业领域涉及及传统外贸和跨境电商。2018年,刘孝斌通过司法考试,转型成为一名专注国际贸易和跨境电商领域的涉外律师,如今他是深圳律协电子商务法律专业委员会委员、北京市盈科(深圳)律师事务所的跨境电商和国际贸易法律事务部副主任。

在接受记者采访时,刘孝斌说,跨境电商卖家和跨境电商物流企业之间的合同一般属于多式联运合同。跨境电商卖家通常会委托给一家货代公司,而货代公司一般会为这些卖家提供一条龙式的服务,可以将其理解为一个“总包商”,这个“总包商”会负责将卖家的货物以海运或者空运等形式发往海外。

当货物到达国外港口后,再委托当地清关行进行进口清关,清关后一般再委托给当地快递公司派送到卖家在目的地国家的海外仓。而卖家的海外仓可能是各大跨境电商平台自有的海外仓,也有可能是卖家自己租赁的海外仓,还有一些大的卖家会自建海外仓。

对于卖家频繁丢货,刘孝斌认为,原因主要有三个:一是这个过程链条很长;二是链条长牵扯的主体会比较多,多方之间关系复杂;三是跨境电商行业虽然

已经发展了很多年,但爆发式增长最近几年才出现,加之行业门槛比较低,难免会参差不齐、鱼龙混杂。

在刘孝斌看来,目前很多跨境电商物流公司主要是以“夫妻店”性质营业,注册资本几百万元,但实缴资本为0,公司参加社保的往往也就几个人。“虽然他们规模小、能力有限,但承担的责任很大。比如,丢失的货物如果很值钱,他们赔不起的话,可能连公司都不要了。”

此外,实践中,小的货运代理公司通常并不是直接与船公司打交道,而是层层转委托最后才拿到船公司的仓位,经过长长的链条将货物送至目的地,有时候他们也不知道货物丢失在哪里。

除了店小、层层转委托等问题,往往还有另一种“坑”在等待着卖家。

刘孝斌说,还有一种丢货方式是被目的地国家或地区的海关查扣。有些货代公司会开出极低的价格来从卖家手里接过订单,然后将卖家的货物和一些危险品、违禁品捆绑成一票货“冲关”,然而,当被国外海关查验后,必然要对该票货物进行处罚和统一销毁,这时候货代公司往往会拿着国外海关开具的处罚通知书告诉跨境电商卖家,货物因为违规被销毁,主张免责。

货代公司为何冒险将货物与

危险品捆绑“过关”,刘孝斌表示,理论上货代公司应该将各个托运人的货物单独报关,但实践中他们可能会将众多货物捆绑统一报关。之所以有些货代公司愿意以极低的价格来为跨境电商卖家服务,是因为他们赚的实际是运输危险品、违禁品的钱,而卖家的普通货物可能只是充当一个掩护作用。

基于跨境电商货运代理行业的乱象,卖家要如何规避风险,保障自己的权益?

“卖家要尽量做到事前规避风险,而不是事后索赔,因为事后维权成本过于高昂。”刘孝斌建议,一是要对货运代理公司进行背景调查,既要通过天眼查、企查查等商业APP查询,也要到中国裁判文书网、中国执行信息公开网查询相关公司情况,其实很多公司已经是“伤痕累累”。“如果是货值较大或要长期合作,还应当实地去货运代理公司考察一下。”

二是要与货运代理、海外仓等公司签订完整规范的合同。虽然实践中,即便双方没有签订书面合同也并不影响权利的主张,因为双方有微信等聊天记录可以证实有合同关系,但完整规范的合同往往会约定清楚双方的主要权利义务。比如很关键的一点,即货物丢失、货损或时效延迟的赔偿标准。