

快递丢失 该由谁赔

■中国城市报记者 郑新钰

春节期间,网购成为许多人置办年货、寄送礼物的首选方式。这不仅让电商平台迎来了货物销售的高峰期,也带来全国快递业务持续高位运行。

业务量大、快递员少,春节期间激增的网购数量给快递行业带来了不小的挑战,快递丢失的风险隐患也由此增加。

那么,如果快递丢失了,到底该由谁来赔偿?收件人、寄件人应如何维护自己的合法权益?

情形一: 快递公司未履行赔付责任

在2024年全国网上年货节中,北京市民邓女士也“血拼”了一把。“忙忙碌碌一整年,过年期间要好好犒劳下自己,趁着年货节活动多,我买了不少东西。”

线上消费虽然方便,但由于没有亲身体验,所购货物若不合适,需退换货。“退换货在线下购物过程中,只涉及消费者和商家,但线上购物就又牵扯到了快递公司。”最近,发生了一件事,就让邓女士对快递公司产生了许多怨言。

“我买了一个按摩仪器给家人,到货使用后体验感一般,就发起退货了。”本是消费过程中的常有环节,但过去了好几天,邓女士都未收到退款信息。打开退物流页面她这才发现,快递员取件后一直未上传快递单号。

邓女士急忙联系快递员和快递公司,却被告知他们也无法确定包裹的下落。“物流页面清楚地写着‘快递员已取件’,快件却不翼而飞。快递公司的处理方式,就是让我等,说他们会再找找。”邓女士讲述。

虽然心生不满,但邓女士没有其它办法,只能等待快递公司的消息。她每隔一段时间就打电话询问进展,可每次都得到同样的答复:正在寻找,请耐心等待。眼见确认收货的时间临近,邓女士决定通过投诉渠道解决问题。

“我先联系了平台投诉,客服只是说记录下来了,会核实并通知快递公司。”随后,邓女士也接到了快递公司打来的“核实信息”的电话,但回复结果仍是让她等待。

在接下来的几周里,邓女士又通过各个投诉渠道申诉,然而一切努力都石沉大海,“回应我投诉的人态度都很好,但没有人真正帮我解决问题。”

等待了近一个月,邓女士的快递依然杳无音讯,无奈之下,邓女士只能认栽,“明明是快递公司弄丢了快件,最后却要我承担损失,想想就很气愤。”

中国城市报记者搜索相关报道,快递丢失后,未被妥善处理的情况屡见不鲜。

《快递暂行条例》第二十八条规定,用户对快递服务质量不满意的,可以向经营快递业务的企业投诉,经营快递业务的企业应当自接到投诉之日起7日内予以处理



春节期间,江苏省连云港市公用配送中心一家快递公司,工作人员加紧分拣、发送快递包裹。视觉中国

并告知用户。

相关法律人士表示,用户还可以向有关部门申诉,通过调解方式解决。如果协商不成或调解无果,可以向人民法院起诉,通过司法途径来解决。

《中华人民共和国邮政法》第六十五条规定,邮政企业和快递企业应当及时、妥善处理用户对服务质量提出的异议。用户对处理结果不满意的,可以向邮政管理部门申诉,邮政管理部门应当及时依法处理,并自接到申诉之日起三十日内作出答复。

此外,根据《邮政业用户申诉处理办法》第十五条,当事企业接到邮政管理部门转告的申诉事项后,按照下列情形妥善处理:存在服务质量问题的,应当与用户依法协商解决;不存在服务质量问题的,应当及时与用户沟通,尽量解决异议;服务质量异议已进入诉讼、仲裁、行政裁决、人民调解等程序的,向邮政管理部门说明。

情形二: 擅自放置代收点后丢失

在邓女士的事件中,责任方明确为快递公司,因其未履行赔付责任导致丢失的快递无人赔付。除此之外,还有一

类赔付纠纷,是因责任主体较为模糊导致的。

甘肃省兰州市民李先生期待着他的新耳机能在周末前送达。可下班回家后,李先生未寻到快递的踪迹。他打开手机查看物流信息,发现包裹显示已被签收。

随后,李先生拨打了负责派件的快递员的电话。对方表示,给他打电话打不通,就将包裹放在了小区门口设置的代收货架上。

李先生去快递架上寻找包裹,没有找到。于是李先

生说,若经收件人同意,快递被放置指定位置后丢失,赔偿过程中快递公司免责。

那代管方是否需要承担相应责任?根据《中华人民共和国民法典》第八百九十七条,保管期内,因保管人保管不善造成保管物毁损、灭失的,保管人应当承担赔偿责任。但是,无偿保管人证明自己没有故意或者重大过失的,不承担赔偿责任。

业内人士建议,若没有经过当面验收而出现了毁损或其他意外情况,在已经购买保险的情况下,收件人可向保险公司要求理赔。

情形三: 未保价物品丢失

在运送重要物品时,保价机制给快递上了一道“安全锁”。但在这个过程中,也有不少纠纷出现。

湖南某个体商户在某公司网购一批服装,收到货物后与该公司协商将部分衣物通过快递运输的方式退回。

该商户通过电话联系快递公司快递员收取包裹,快递员在上门收取快递时未告知有保价规则这一注意事项,在收取到包裹后将衣物分为两个包裹,并在网上操作下单时自行点击同意《快运服务协议》与《保价声明》。可其中一包裹在运送途中丢失,因而该商户要求快递公司赔偿包裹货物损失8633元。

但快递公司辩称称,依据该公司的《快递服务协议》《保价声明》条款,该商户所勾选的保价金额为200元,依据协议只能赔偿保价费200元。

之后,该商户将此案件诉讼至湖南省永州市道县人民法院,请求法院判决快递公司赔偿损失。

法院审理后认为,此案中快递公司虽向法院提交《快运服务协议》及《保价声明》条款,但无法证明该商户点击同意此协议,且依据该商户向法院提交的上门揽收视频监控与物流信息截图、通话录音等证据,证明系快递员在收取到包裹后,自行点击同意该公司格式条款。

而快递员在收取包裹时未向客户告知该公司存在保价规则这一注意事项,存在过错,故案涉《快运服务协议》《保价声明》对该商户未产生法律效力,因此,快递公司应依法赔偿该个体户包裹丢失

损失。

法院综合考虑案涉商户在快递员上门取件时未履行告知快递员邮寄衣物的具体价值的义务,也存在一定过错,故认定原、被告双方应各自承担相应的民事责任。综上,法院依法支持快递公司赔偿丢失包裹的一半价值4316.5元。

中国城市报记者注意到,《快递暂行条例》第二十七条规定,快件延误、丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任;对未保价的快件,依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

最后,需要特别指出的是,现在有不少不法分子以快递丢失赔付为名进行诈骗。

对此,警方提醒,网购后接到快递丢失可以赔款的电话,一定要第一时间拨打快递公司全国统一热线,登录快递公司官网或在购物平台查询自己的快递信息,确认包裹是否有丢失、破损等情况,未确认前,不要同意添加微信、QQ的申请,也不要拨打骗子发来的电话号码,或点击骗子给的网址链接。尤其在对方提及“转账”“借贷”“汇款”“信用额度”“账号密码”等诈骗话术时,绝不要相信。

北京民力健康传播中心关于注销登记的公告

北京民力健康传播中心成立于2011年,经过12年的发展和努力,我们已经完成了成立时提出的目标和项目工作。随着时间的推移,我们不可避免地面临人员老化和人员变动的情况。在组织的运营过程中,我们遇到了资金紧缺状况。经过深思熟虑和理事会成员共同商议,一致决定自行解散并停止一切项目活动,于近期完成相关的注销登记手续。

按照上级有关部门的要求,成立清算小组,清算小组成员为:李小峰、张青阳、黄玉雯、陈曼秋、黄九飞。组长:李小峰。

清算小组联系电话:15710069668。

在此,我们衷心感谢业务主管部门、项目合作单位长期以来对本中心工作的关心、支持和理解。

北京民力健康传播中心
2024年2月19日