# 收寄快递有纠纷 如何担责有不同

**在现代社会,快递已经成为人们日常生活中不可或缺的一部分,在带来便利的同时,也难免会有各种纠纷。近日,记者采访青州市人民法院的法官,了解收寄快递遇到纠纷的维权及责任划分情况。**

□潍坊日报社全媒体记者 张韶华 通讯员 安兆宝

## 快递不送货上门可申诉

当消费者写清楚地址、门牌号并备注要求送货上门,但快递员依然将快递放到代收点等地点时,消费者需要尽快联系快递员,要求其上门派送。此时如果快递员执意不送,消费者可以向快递公司或邮政行业消费者申诉电话12305进行投诉。

## 投放快递遇问题分情况处理

●如果快递员送货时,消费者指示其将快递放在家门口等指定位置,此种情况视为快递员已经完成运输任务。如果快递在指定位置丢失,应由消费者自行承担损失。

●在消费者不知情的情况下,快递员将快递放在代收点,只通过电话或短信提醒消费者取件。此时快递如果出现问题,快递公司就需要承担赔偿责任。

《快递暂行条例》第二十五条规定,经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。当收件人不能当面验收时,快递员在放置快递柜或代收点前,应该获得收件人的认可。否则,就属于违规行为。

●如果消费者选择让小区门卫或熟人帮忙代收快递,快递员在消费者的指示下将快递交给代收人,此时代收人不应承担责任。代收人代为签收后,属于无偿保管,只有在存在重大过失或故意的情况下才需要承担赔偿责任。

民法典第八百九十七条规定,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。

## 快递损毁要区分情形解决

《中华人民共和国民法典》第八百三十二条规定,承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担赔偿责任。但是,承运人证明货物的毁损、灭失是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及托运人、收货人的过错造成的,不承担赔偿责任。

大多情况下,快递在运输途中出现毁坏、丢失等情况,快递公司都要承担责任。但如果是由于不可抗力、货物本身的自然属性或者合理损耗、托运人、收货人的过错造成的,快递公司负举证责任,证明前述三种情形的存在后不需要承担赔偿责任,但应及时通知寄件人及收件人,以便双方商议解决。

作为消费者,此时我们的维权对象是建立了买卖合同关系的商家,可以要求商家补发或者退款,不需要找快递公司维权。商家作为寄件人,与快递公司建立了运输合同关系,有权要求快递公司赔偿。

为避免引起不必要的纠纷,消费者可提前提醒商家选择信誉好、服务佳、投诉少的规范经营的快递公司发货,收件时一定要确认包裹中的物品完好无损后再签收。

## 霸王条款当属无效

民法典第四百九十七条规定,提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利,该格式条款无效。因此,快递公司所谓的“若签收人不在,公司有权让他人代收,由此产生的后果与公司无关”之类的规定均属无效,无论消费者当时是否认可,若发生消费者遇到货物损毁的情况,快递公司仍应赔偿,只是要按照合同关系向作为合同当事人的寄件人赔偿。作为消费者,则可以向寄件人要求赔偿。

从通常的网购情形来看,消费者与快递公司的纠纷大多发生在投递阶段,消费者可向快递总公司或当地邮政管理部门投诉,要求快递公司在合理期限内赔偿损失。仍无法解决的话,可向法院起诉,要求快递公司承担违约责任。

## 退货时货物丢失快递公司负责

消费者在退货寄件时,属于寄件人,此时与快递公司建立起运输合同。如果下单时,快递公司未使用特殊或明显方式提示是否对货物进行保价,也未对免除或减轻快递公司一方责任等与用户有重大利害关系的条款作提示说明,此时该条款就不能成为双方合同约定的内容,快递公司不能以未保价为由进行抗辩,而应对丢失的货物按实际损失进行赔偿。

需要提醒的是,在未保价的情况下,消费者想要主张按照快递实际价值赔偿,应该提供网购记录、退货记录等证据证明与快递公司成立运输合同关系及所寄货物的实际价值。

在寄送物品时,最好认真阅读快递单或小程序弹窗的契约条款,详细填写快递单表明物品价值,贵重物品尽量选择保价投递。

## 商家延迟发货分情况而论

商家拖延发货的行为,可分为两种情况,一是不提供相关证据,无理由拖延发货;二是由于各种能够证明的现实原因,造成无法发货、逾期不发货等情况。由于合同责任属于无过错责任,这两种情况商家均构成对买卖合同的违约,均要赔偿消费者受到的损失,只是赔偿标准按照适用的法律法规不同而有所区别。

一般情况下,商家应按照实际损失对消费者进行赔偿。但如果商家没有商品,也没有补充供应的意图,而仍然出售,属于提供虚假信息的欺诈行为,需要承担假一赔三的法律责任,即根据消费者权益保护法第五十五条规定,按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。