

快递擅放代收点 纠纷谁担责?

快递员称放快递柜和代收点可节省时间
律师表示不打招呼就放快递箱涉嫌违规

“双十一”刚刚过去一周,收取快递成为不少市民生活中必不可少的部分。不料,烦恼也因此产生。近日,有不少市民打来电话反映说,快递员没打招呼就将自己的快递放在了快递柜或者代收点,结果造成自己拒收失败,只能另付快递费,甚至还有人因此丢失了所购物品。

记者调查发现,近年来智能快递柜、快递代收点大量普及。但与此同时,不少人却反映,收件反而没那么方便了,“送的快了,但也懒了”。那么,快递员是否有权未经允许就可将快递存放于快递柜、代收点呢? 律师介绍,根据我国《快递暂行条例》相关规定,快递应由收件人或代收人当面验收,即使要放快递柜、代收点也应该事先告知客户并取得许可。



便捷代收引发不便

作为网购一族,王女士日常喜好就是在网上“买买买”。11月6日下午,在家中休息的王女士习惯性地查看包裹信息,结果发现自己的中通快递包裹早在两个小时前就已经被签收了。“但我根本没收到东西啊。”仔细查看后她发现,该包裹的签收地点是自家小区外侧隔着一条马路的洗车行,这让她感到非常气愤。“这已经不是第一次把我的快递放在洗车行了,我明明在家,快递员连个电话也不给我打,就私自把快递放那儿了,如果不看手机我都不知道快递已经到了。”随后,王女士拨打了负责派件的中通快递员电话,询问自己的快递为什么被送到了洗车行。对方告诉她,小区外的洗车行是快递公司合作的快递代收点,以后所有的快递都会被放在那里。“那个洗车行离家还是有一段距离的,并且放快递的就是一个三层的铁架子,根本没人看管,任何人去了都可以拿,非常不安全,丢了都不知道是谁拿的。”除此之外,快递被放在代收点后,收取麻烦也很让王女士不满。据她介绍,她和爱人一般下班时间都比较晚,而洗车行晚上8点时就会关门,“很多时候根本来不及取件,非常不方便”。

无独有偶,住在北京潘家园附近的孟先生近日也因为快递“被签收”而烦恼。他告诉记者,“双十一”期间自己买了不少东西,但由于网络、活动变化等原因,有一些订单重复了。自己原本已经跟商家沟通好要退货,可是由于快递已经发出,所以只能通过拒收来退还货物。“预售和当天活动套装不太一样,觉得活动当天的更合适自己,就打算退了预售那个订单,卖家也很理解,让我直接拒收就行。”但孟先生没有想到,自己的快递还是“已签收”了。他介绍,其所在小区的快递柜为中邮速易递,负责派件的快递员把快递放在里面后,物流信息就成了“已签收”。“我当天其实在家,但别说没电话,连短信也没有,要不是自己查了,根本不知道快递已经到了。现在没办法,只能自己拿回来,再找时间寄回去,很麻烦。”

除了麻烦、无法拒收外,快递被直接放在快递箱、代收点的安全也是不少

人担心的问题。天通苑某区住户徐先生介绍,今年夏天时他在网上网购了两部手机,快递员未提前通知就放在了快递代存点,结果造成手机丢失。“后续再投诉什么的,真的很耗时间,如果提前说一声,不就没那么多事了吗?”

客服电话投诉效率低

记者搜索发现,各大社交网站上对快递柜、代收点的“吐槽”一直居高不下。不少网友反映,有了快递柜后,即使自己在家,快递员也会直接将快递投放到快递柜、代收点,没法当面检查快递有无破损外,也给一些老人、孕妇之类的用户带来了麻烦。“本来网购就是为了可以送货上门,现在好了,还得自己拿。”

孟先生说,自己不是不能理解快递员把快递放快递柜、代收点,“毕竟大部分上班族白天都不在家,派件确实困难”。但令他气愤的是,快递员擅自决定之前根本没有和自己进行沟通,“经常是我明明在家,也不送。这就不是方便了,完全是偷懒”。更令他不满的是,自己想要投诉解决这个问题,却十分困难。“和快递员说过几次,没有用,而且人也老换,我也没办法提前知道今天派件的快递员会不会直接放柜子里。给圆通打电话投诉,永远接不到人工那一步,经常输入几次订单号都会提醒我错误。”11月15日,记者利用孟先生提供的订单号尝试在圆通官方客服电话进行投诉,结果几次输入订单号后,均显示识别错误。孟先生说:“幸好我是手机输入的,能对比,不然根本没法解释为啥我明明输了‘222’客服电话却非识别成‘22’,每次都是类似问题。”

徐先生告诉记者,自己在多次遭遇类似问题后,已经总结出一套解决办法:“要么联系卖家,让他找快递公司解决;要么直接投诉国家邮政官网,效率更高。”11月16日,北青报以收件人身份咨询了速递物流客服电话。工作人员表示,按照现行规定,快递员在派件前应该告知收件人并取得同意,但实际生活中,确有部分快递公司未严格执行。遇到此类情况,消费者可以拨打该客服电话进行投诉,后续会安排快递公司联系被投诉快递点,协助

消费者解决。

快递员自称为省时间

对于用户的上述困扰,快递员也有自己的解释。“现在很多小区都设有门禁,外人进不去,也没有地方停车,快递只能让客户自己出来拿,有时候经常会碰到客户不在家、电话关机或者要等很久,大多数快递员现在都直接将快递放到快递柜或者寄存点,能省去很多等客户取件的时间。”圆通快递员苏先生告诉北青报记者,由于“双十一”期间,快递较为火爆,现在所有的快递公司都在加班加点地送货,快递货物多的时候,电话无法联系上收件人时,就会直接将快递货物放到附近的智能快递柜或快递代收点,并以短信的形式告知快递收件人。“‘双十一’的快递太多了,挨家送忙不过来,快递柜能节省我们很多时间,十多个件几分钟就搞定了,除非有要求一定要送上门的,我们才会去上门派件。”苏先生还告诉记者,不光在“双十一”期间,在平时遇到高层停电或六楼以上没有电梯的时候,快递员也会选择将快递放到附近的智能快递柜或快递代收点,让收件人下楼自行取快递。

据他介绍,目前每家快递公司的制度都不相同,其中一些快递公司对是否要提前电话征求收件人的同意并未硬性要求,一般只要求短信通知就可以,即使遇到有人投诉,快递公司也不会对快递员进行处罚,“现在都这么做,被客户投诉了,再第一时间将快递取回送货上门”。苏先生说,在以前没有智能快递柜时,挨家派件需要很多时间,并且经常遇到收件人不接电话或家里没人的情况,并且在上楼送货时,放满货物的电动车停在楼下也非常不安全,货物多的时候还容易出现快递丢失的情况,所以为了赶时间,大多数快递员都会选择将快递放到附近的智能快递柜或快递代收点,而不是上门派件。

观点 如遇纠纷快递公司应担责

北京京师律师事务所许浩律师介绍,按照我国今年5月开始实施的《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。“即便不能当面验收,在放置快递柜或代收点前,也应该取得收件人许可。否则,就属于违规行为”。

北京康达律师事务所韩骁律师表示,快递员在向快递柜或代收点投放快递时,应通过打电话等方式通知收件人,经过收件人同意后,再进行投放。如果快递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;如过此前没有投保,可以向快递公司要求相应赔偿。一旦双方发生纠纷,收件人可向快递公司或当地邮政管理部门进行投诉,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。

/ 北京青年报

国家网信办约谈客户端自媒体平台 防止被处置账号“重生”“转世”

国家网信办16日通报,继12日约谈腾讯微信、新浪微博之后,14日下午又集体约谈10家客户端自媒体平台,要求各平台立即对平台自媒体账号进行一次“大扫除”,绝不允许被处置的问题账号用小号“重生”、跨平台“转世”。

通报说,国家网信办在约谈中,要求百度、腾讯、新浪、今日头条、搜狐、网易、UC头条、一点资讯、凤凰、知乎10家客户端自媒体平台坚决清理涉低俗色情、“标题党”、炮制谣言、黑公关、洗稿圈粉,以及刊发违法违规广告、插入二维码或链接恶意诱导引流、恶意炒作营销等问题账号。

同时,国家网信办要求各平台采取有力有效措施清存量、控增量,全面清理僵尸号、僵尸粉,修订账号注册规则,改进推荐算法模型,完善内容管理系统,健全各项制度,坚决遏制自媒体乱象。

通报说,自12日自媒体乱象集中整治专项行动开始后,一些漏网和逃避监管的自媒体账号主体,或公布“小号”,或跨平台注册“转世”账号。针对这种现象,约谈要求各平台进一步完善“黑名单”制度,平台间要协同行动,绝不允许被处置的问题账号用小号“重生”、跨平台“转世”。

国家网信办有关负责人指出,自媒体乱象的滋生,平台企业负有不可推卸的责任。平台企业是自媒体运营的服务提供者,也应是自媒体行业秩序的维护者,必须履行好责任义务,依法运营,严格管理,绝不能放松放宽管理,任由其野蛮生长。下一步,国家网信办将会同有关部门继续加强对自媒体平台的检查督查,对责任缺失、问题严重的企业从严查处,让违法违规自媒体账号无所遁形,不断培育良好自媒体生长环境,推动行业健康有序发展。

/ 新华社

当心不法分子借短视频平台用“美女博主”吸引粉丝后实施转账诈骗

诈骗又出新花招! 随着短视频平台的兴起,不法分子利用这一新型社交媒介,用“美女博主”吸引粉丝,再以回馈活动为借口诱骗粉丝向其转账,进而实施诈骗。

蒋先生不久前在某短视频平台上刷到了一位美女微博博主,对方在视频里频频与豪车合影,声称被一家模特经纪公司相中,并以撒娇的语气请求粉丝们添加自己的微信,蒋先生因为好奇心的驱使,便主动添加了对方的微信。成功通过对方好友验证之后,蒋先生看到她在朋友圈发布了一条状态,声称要做一个回馈粉丝的活动。

根据该活动规则,粉丝们花费178元买一件商品可与这位女博主在微信上划拳一次,如果粉丝赢了,就可获得苹果X手机或6888元的红包。蒋先生因为好奇再加上丰厚奖品的吸引,便先后和这位博主玩了10次划拳,共计向对方转账了1780元。结果,虽然蒋先生赢了,但对方却以财务忙没上班为由进行推脱,拒绝向蒋先生兑现奖品或者返还红包,之后更是将其拉黑,这时蒋先生才意识到自己遭遇了诈骗。

针对此类诈骗,安全专家提醒广大用户,社交平台鱼龙混杂,不少不法分子混迹其中,要提高警惕;不要轻信网上陌生人发布的高额奖励活动,谨防上当;凡涉及钱财交易,一定要慎重,不要轻易向陌生人转账。

/ 新华社