

丢件、损毁、信息泄露……

我的快递谁说了算?

货物寄丢、员工窃取信息利用货到付款诈骗……近日,快递行业的乱象引公众质疑:收个放心快递,怎么就这么难?

包裹被“粉碎” 信息被泄露

不久前,李女士通过某快递公司从大连向长沙寄出了27公斤货物,然而该包裹到达长沙后,在李女士未收到任何通知的情况下,快递公司直接将包裹送到了当地的旧衣回收厂,包裹中的大部分物品已被当作垃圾销毁。

李女士表示,该单快递由快递员签收,她本人并不知情,直到时间太久她打电话追问,快递公司才告知她包裹已经被送到旧衣回收厂粉碎。

“总价值15万元左右,更重要的是包裹里的东西都是我学生时期的重要回忆。”李女士说,相较于赔偿,她更希望能够找回自己的物品。

该快递公司长沙暮云站点负责人表示,此次事件是由于快递员疏忽,未仔细辨认面单,误以为是旧衣回收的快递单,所以才将包裹错误寄送,具体定损由公司理赔小组进行。之后,该快递公司回应称,李女士物品已找回4公斤,公司也将对李女士损失负责到底。

快递公司员工怎么能私自签收包裹?签收后又为什么不经客户确认私自处理?包裹物品究竟去向何处?价值这么高的货物如何赔偿?不少人对该公司的管理提出了质疑。

有网友提出,保价赔偿主要涉及丢件和毁损的情形,但是该事件的情况应该不属于这两类,而是属于收件员擅自处理。

近日,南京警方破获的一起诈骗案件也涉及快递公司。该案中,嫌疑人采用货到付款方式进行精准诈骗,涉案金额高达1200万元。

据了解,嫌疑人利用快递员的身份,从快递公司获取客户信息,向受害者发送货到付款的包裹,因为个人信息一致,很多人选择付款签收,拆开后发现是自己未曾购买的劣质产品。

乱象频发 原因究竟何在?

业内人士表示,快递行业乱象频发的原因可分为内外两个部分。

从快递公司自身来说,为了个人考核或市场数据,一些企业内部对存在的问题缺乏自查自纠的动力。

以南京曝出的货到付款诈骗案为例,相关从业者透露,快递公司间各个分部发件量都有竞争,为了在排名中取得头筹,分部会使出浑身解数,其中可能有违规的部分,只要能提高绩效,企业的地方管理层可能会“睁一只眼闭一只眼”。

《中华人民共和国电子商务法》明确提出,“快递物流服务提供者在交付商品时,应当提示收货人当面查验;交由他人代收的,应当经收货人同意。”但有从业者告诉记者,这样的规定在执行中面临一定的实际困难。

“工作时间送货时,收货方往往不在家,如果周围有合作网点我们都会尽量放置在代收处。由于有送达时间的考核要求,往往不可能等到收货方自己查验或征求其同意,有时代为签收也是无奈之举。”一名快递员告诉记者。

针对外部因素,中国物流与采购联合会金融委研究中心副主任郭苏慧认为,相较于前几年,目前快递行业已相对规范,但途中滞留、丢件等情况仍会出现。



郭苏慧认为,天气、地理等因素对于快递行业的影响也较大。同时,快递存在多级合作,长途运输、航空、落地配套、网点等分属不同企业单位,任何一个节点的调整都可能造成全链条失速。

权益受损 到底该怎么赔?

“一般情况下的快递损毁丢失,如果是保价的,就按保价来赔偿,如果没有保价,那就按照邮费的三倍来赔偿。”然而,中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍认为,相关法律的规定并不适用于此次李女士丢件的情况。

“在这个快递过程中,快递方不仅将快递单发错,而且是自己签收,又当垃圾给处理了,这是重大的过错,甚至有故意的嫌疑,按照邮政法,并不适用三倍赔偿的规定。”朱巍强调。

天津击水律师事务所主任潘强也表示,从合同法角度讲,承运人未将货物送到,属于违约,应据实赔偿。

专家认为,案例中的包裹被私自处理,属于重大过失或故意,这种情况没有赔偿限额,应按照实际损失来赔偿。如果进行到诉讼程序,法官可能会用高度盖然性的原则,按照目前已经找回的部分去推断出整体的损失,进而要求企业做出相应赔偿。

除了损毁快递的索赔,法律人士对于一些物流企业客户信息保护的缺陷提出了担忧。朱巍认为,以往的电信诈骗之所以能够得手,就是因为诈骗者掌握受害者的绝大部分信息,从而获得部分人的信任。快递企业掌握着大量客户信息,应时刻注重对客户个人信息的保护。

“近来的几个案例说明相关企业管理体系混乱,在好几个环节都出了问题,相关部门应重视对个别问题的解决,尤其是这类社会热点。”潘强建议,必须加大企业违约违法成本,形成震慑作用,有效治理行业乱象。

(据新华网)