



4000多件快递运输途中被烧毁引关注
如果你的“宝贝”在投递过程中被损毁或丢失

怎么办？

“双11”刚过，全国的快递公司都正在一片忙碌之中，大家都期待着自己抢购的“宝贝”能早点到手。11月11日，一辆物流货车在沪昆高速衢州段起火，4000多件快递付之一炬，引起坐等快递的“剁手党”关注。如果你的“宝贝”在投递过程中遭此不幸，或者丢失……该怎么办？记者为此采访了市邮政管理局相关负责人和法律人士。

网购的包包被人顺手牵羊

家住新京大厦的市民王女士在“双11”当天网购了一个女包。11月13日上午，她接到快递电话，对方称已把包裹放在楼下保安室。“因为他们平常都是这样操作的，也没出过事，就没太在意。”王女士说。

当天下午，王女士下班后到保安室找了半天也没找到自己的包裹，连忙给快递员打电话。“后来，快递员也赶过来帮我找，但没找到。”王女士说，丢失的这个女包价值499美元。

“去年我也遇到过包裹丢失的情况，最后大家都不愿意承担责任，我只能认栽。”王女士回忆说，去年“双11”她将快递收件地址填为家门口的小超市，当时有收货记录但也没找到包裹，网络卖家和代收的小超市都拒绝赔偿。

王女士家楼下的保安告诉记者，有些快递员直接把包裹放到保安室，但现在“双11”投递高峰，包裹多，有时候把门口都堵住了。“这里来来往往的人那么多，也很杂，有些人过来拿包裹时说不定就把别人的包裹也顺手拿走了。”保安说。

“来拿包裹的人，很多我们都不认识，没办法也没有义务去逐一核实，这种事很大程度上是凭自觉吧。”保安说，他们寄存包裹并不收费，不应该承担什么责任，“如果有业主特别打电话说有贵重包裹要我保管，我会单独给存放起来，这样的包裹从来没丢过。”

不少小区超市代收包裹

在新京大厦一楼有个小型超市，有时候保安也会将快递包裹放在那里。超市老板告诉记者，之前他们也代收包裹，并且收费。“小件1元，大件2元，由顾客支付，我们代收的包裹都是单独存放的，不让顾客直接翻找，我们还要核准顾客的姓名和电话。”超市老板说。

记者走访了几个小区后发现，有不少小区的超市都在代收快递包裹，有的超市纯属帮忙性质，不收任何费用。这些代收点大多采用报手机号的方式让小区业主领取包裹，大部分会进行简单的身份核实。但个别代收点完全“自助”，大堆的包裹堆放在一角，无人管理。

“凭自觉吧，包裹就放在监控探头下面，不是自己的东西谁能拿走啊？”一名超市老板说，“再就是凭脸熟，要是碰到生面孔，我们也会问一下。”

采访中，几乎所有超市老板都表示，其实他们并不愿意代顾客收取快递包裹，但有的是碍于情面，有的是想拉一些回头客，最终都同意快递员将包裹放在超市内。

网购中出现纠纷该怎么办？

包裹丢失，买到假货，或者因为差评被商家骚扰……对于网购中可能发生的这些纠纷，我们该如何处理？记者就此咨询了市邮政管理局市场监管处相关负责人和律师。

货物损毁或丢失，商家先赔偿

商家发货后，货物在物流过程中出现损毁或丢失，应由商家向买家作出赔偿（补发商品或退款），之后再由商家向物流公司索赔。根据《合同法》第311条规定：“在货物运输中，承运人应当将货物安全运输到目的地。承运人应当对自接收货物时起至交付货物时止，所发生的货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任。”在未收到货物的情况下，买家无须为此承担责任。

收到假冒伪劣商品，向市场监管部门投诉

网购假冒伪劣商品，消费者可以要求网购平台披露商家信息，提供商家的真实名称、地址和有效联系方式，向市场监管部门投诉。同时还应收集整理相关购物材料（如商品对人身产生危害则收集医院或相关机构出示的证明），将所购得的商品送到质监部门检测，如果检测结果证明商品是假冒伪劣产品，商家可能涉及销售假冒伪劣产品，必要时还需承担相应的刑事责任。假若商家无法提供工商登记信息与品牌授权信息，网购平台由于未尽到审查义务也需要承担相应的责任。

商家拒绝退款，向网购平台投诉

无论是付款后货物从商家寄往买家，还是退款时货物从买家寄往商家，当商家声称货物被物流损坏拒绝退款时，商家应该向物流公司索赔，而不应该向买家主张权利。遇到这种情况，可以向网购平台投诉。除非商家能够让物流公司提供盖有公章的书面证明，证明货物在物流过程中没有受到损坏，也就是说物流包装没有被打开或受到挤压变形，即商家寄出的物品是完整的（或买家退货时寄出的货物是损坏的）。

遭商家骚扰恐吓，可直接向警方报案

遇到商家骚扰，如电话、短信恶意骚扰恐吓的，受害人可以报警救助。可以以录音、聊天记录等方式保留好对方对你或你家人进行污蔑、谩骂、恐吓的证据，然后向警方报案。

法律专家提醒，遇到解决不了的网购难题时，不妨咨询专业律师，寻求律师的帮助，快速解决问题。同时，一定要提高证据意识，及时留存与网购交易相关的重要页面信息等证据，否则即便你再有理，也可能因为举证不足而承担不利后果。

记者 朱锦华

