

电表箱、地毯垫、消防栓、门把手统统都能做“签收人”

# “快递潜规则”究竟是人性化还是不负责?

律师:与用户协商投递,发生快递丢失则由收件人自行承担

“您好,您的快递已经被消防栓签收,请及时查收!”收到这类短信时,您别以为这是智能楼宇系统的新科技功能,其实这是时下普遍的一种快递投递签收方式。

临近年末,各个电商平台开始了大规模的打折促销活动,消费者过足了“剁手瘾”的同时,快递行业也迎来了一年收发货最繁忙的时刻。近来,有不少消费者发现,自己的很多快递都被自家楼道的公共设施给“签收”了。

对此,消费者态度不一,快递公司则称有苦难言。一旦发生快递丢失或损坏,责任又该算谁的?消费者又该找谁举证维权呢?

□本报实习记者 贾陶文

## “被签收”有人方便有人忧

快递“被签收”的情况时有发生,消费者的态度却不尽相同。

办公室白领苏小姐对记者说:“贵重物品或者必须要亲自签收的快递,我都是寄到单位的收发室,这样比较稳妥。邮寄到家的快递,都是一些生活用品,价值不高,放在楼道里丢了也无所谓,现在人素质都高,也没发生过‘丢件’的事情。”

不过,有些消费者对于快递放楼道也表示担忧。

消费者廖先生讲述了自己的经历:“刚搬家的时候,我收到了一个快递员的短信,内容是‘您的快递已经被白门签收’,我当时还以为‘白门’是热心的邻居,结果和邻居打听,才知道,‘白门’就是楼梯间的白色防火门。”

居住在老旧小区的李先生对于快递“被签收”也表示担忧。“你看楼道里满满的小广告,就知道每天有多少‘外人’进出小区,快递放楼道难免被‘顺手牵羊’,而且快递单上详细的个人信息直接暴露,真的很不安全。”

## 无奈的行业“潜规则”

记者向多家快递公司的快递员了

解情况发现,快递“被签收”的现象,在行业中已经属于一种“潜规则”。某快递公司快递员向记者介绍:“在投递过程中,如果收件方家中无人,我们会第一时间和收件人进行电话联系,在得到收件人允许的情况下,会把快递按照约定好的位置妥善放置,等待业主查收。一般在没有贵重物品及易碎物品的情况下,大多数收件人都会同意将快递放在楼道的公共设施里。”

12月13日,记者致电某快递客服了解到,每逢“电商节”期间,快递的收发量都会成倍增长,时间紧迫,派件量大,快递员的工作压力也会加大。由于派件工作是按照分区分批的规则进行派送,因此不可能保证派件时,收件人都刚好在家。现在很多小区没有快递代收点和自助快递柜,更改派送时间,不仅会影响快递员的派件进度,还会延长收件人的快递时效,所以快递“被签收”也是无奈之举。当然,如果消费者确实需要亲自签收,可以在快递员派件电话沟通时,明确约定好改送时间。

## “确认签收”卖家不负责

从事女装电商销售多年的王磊在接受消费日报记者采访时表示:“如果在买家没有签收的情况下,发生快递丢



失或损毁的情况,是由卖家承担相应的赔偿责任。但是,如果在交易平台的记录上显示‘买家已签收’的话,快递发生丢失或损毁的就要由买家和快递公司负责了。因为交易记录已经显示买家签收,就表示了买家认可快递内的物品完好,卖家的责任就完成了。”

“不过,如果发生快递‘被签收’后导致的丢失及损坏,消费者也可以积极申诉。首先,不要点击‘确认收货’,并第一时间拍照取证,并与卖家取得联系,买卖双方积极和快递公司进行交涉,一般情况下,都会得到妥善解决。如果协商未果,可以将相关证据提交给邮政业务消费者申诉区进行维权。不过,贵重物品、易碎物品,还是要尽量当面签收,避免因证据缺乏,而产生投递双方的‘扯皮’,影响消费者的网购体验。”王磊介绍说。

## “协商投递”后果由收件人承担

快递员与收件方进行电话沟通后,

经双方达成一致,同意“被签收”以后,发生快递丢失,快递公司是否需要负责呢?

北京柏舟律师事务所孙发耀律师在接受消费日报记者采访时表示:“依照国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会联合发布《快递服务》系列国家标准,投递形式应主要包括按址面交、用户自取或与用户协商投递三种形式。当快递员与收件方电话沟通协商一致时即属于‘与用户协商投递’的范畴,此时快递员只要按照与收件人协商沟通的内容进行投递即视为合格履行了投递服务的义务,在此种情形下发生快递丢失的风险由收件人自行承担,快递员无需负责。”

“但是,如果收件方没有当面签收,快递员也没有与收件方沟通协商或没有协商一致,发生快件‘被收件’此时快递员违反了《快递暂行条例》,这种情况属于快递公司的不规范服务行为。”孙发耀表示。

网购已经成为现代人生活消费的一个主要途径。然而,随之产生的纠纷也越来越多,那么,如果网上购物出现纠纷,该如何维权呢?

王小小在某网络店铺花1500元购买了一套KENZO新款短袖,开箱后发现这套衣服好像哪里不对:衣服的吊牌有“KENZO”字样,内部吊牌有成分、洗涤事项等,但却没有中文字,而且衣服中有多处污渍、线头。经过对比,王小小认为这套衣服是假货,并向卖家发起“退货退款”申请。卖家却答复:“不退不换的亲。”王小小感到直接找卖家维权无望,随即要求网络平台介入,并提交了污渍照片、线头照片等凭证。经过与平台客服沟通,网络平台将1500元货款退还给王小小,并写明“理由:假货”。王小小认为,卖家知假售假,其行为已构成欺诈,因此,向法院提起诉讼,要求卖家赔偿其3倍购物款即4500元。

问:王小小已经收到退款,还能再要求三倍赔偿吗?

答:可以要求三倍赔偿。根据我国消费者权益保护法第五十五条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当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。由于网络平台客服已对王小小购买的衣物作出了“假货”的判断,卖家未出庭应诉视为其放弃答辩权利,故法院认定卖家行为已构成欺诈,应承担支付三倍赔偿款的责任。法院最终判决卖家赔偿王小小4500元。

问:网购出现纠纷,是不是只能和卖家纠缠?

答:当然不是,消费者还可以像王小小一样,要求网络交易平台介入。如何实现网络交易平台快速又有效地介入呢?首先,一定要约定清晰。决定下单付款之前,一定要与卖家就商品的性状、品牌、规格、价格等作出明确约定,方便平台对消费者的请求有无依据作出判断,进而实现有效介入。其次,及时申请保效率。如卖家态度坚决或一再推诿,一定要及时申请交易平台的介入,避免因维权与卖家消耗过多精力甚至导致诉求无法实现。

问:如果与卖家、网络平台沟通未果,可以采取什么方式维权?

答:当与卖家及网络平台就纠纷事宜沟通未果,消费者的权益受到侵害时,可以去法院依法提起诉讼。不过,如何能让诉讼请求得到支持呢?法官提醒:证据是关键。在网购过程中一定要注意留存相关证据。一是聊天记录、交易记录、纠纷后交涉经过等网页记录,切忌随手删除,而是要截图保存。二是快递单不要随意丢弃,而是用以证明发货、收货时间等交易节点。三是在收到商品后,要及时开箱验货,并注意拍摄视频、照片,以证明实际受损情况。

## 声音

### 法官直播带货是接地气的互动

刚刚过去的“双12”,直播界最火的无疑就是这群法官主播了。以直播的方式进行司法拍卖,可以说是当下尝试的一种现实探索和创新,很接地气,也生动活泼。更重要的是,也有助于摆脱法官在公众心中严肃的刻板印象,让司法机关和公众形成一次积极的良性互动。

然而,对于法官直播带货这事,网上也并非一边的好评。就有网友指出,法官并非直播,是否有不务正业之嫌,甚至对是否会有损司法机关公信力提出质疑。

显然,就现实而言,这样的质疑显得过于严苛与吹毛求疵了。司法拍卖本就是司法机关的职责所在,司法拍卖又快又好地推进,也有利于及时以清偿债权人债权。而引发关注的正是直播带货这种新兴方式,其实这种探索,本质上也是对网上竞价方式的丰富和发展,目的是为吸引更多参与。这样的探索,也能让整个拍卖过程更加公开透明,不能暗箱操作。

我们要认识到,法官直播带货所追求的,是让司法拍卖保质保量进行,而至于直播带货的实际效果,“一小时狂卖1亿元”就是最有力的现实验证。笔者认为

为,这不仅不是不务正业,恰恰是为了正业而尝试的创新之举,值得肯定。

至于是否有损公信力的说法,这样的质疑也很难站得住脚。政府公信力,实际上是公众对政府履行其职责情况的评价。法官直播带货这事,既让不良资产处置得更好更快,又捍卫了司法公正,同时,让更多民众加入与围观到司法拍卖中来,并无不妥。再从法官直播带货的一些细节来看,法官不仅卖货,还顺便普及法律知识,比如悔拍,那法院会依法全额没收保证金等。这样看来,凭着直播的实际影响,这也助于提升民众的司法素养。

总的来看,法官直播带货这样的创新值得鼓励。当然,我们也要明确,司法拍卖中还存在一定风险,不能盲目从之,需要审慎。作为拍卖方的法院,也应最大程度做好风险提示工作,以保护参与拍卖民众的正当权益。

从整个社会的发展来看,司法拍卖采用直播的形式也是互联网蓬勃发展的产物。其实,任何行业,如果都能搭乘互联网东风,有效提升相关工作的效率和效果,那就应该依法依规大胆探索,主动而为,不必顾虑过多。

(默城)

## 坚守普遍服务的使命担当

——记河南睢县邮政分公司董店邮政所投递员吴东良

他皮肤黝黑、粗糙,却身材高大、精干;他是普通劳动人民中的一员,坚守一个岗位30多年——他就是现任河南睢县邮政分公司董店邮政所投递员吴东良。老吴1964年出生,在投递工作的30年中,已累计骑自行车3辆、摩托车3辆、电动三轮车3辆。他任劳任怨,无怨无悔,坚守着一名邮政人的初心。

有一次,他在送件途中,突发意外被车撞倒,经医院检查后,医生建议他留院观察,可他心系那一整车的邮件,牵挂着那一个个的包裹,简单处理后伤口便匆匆赶回去,继续送他未送完的包裹。2003年,睢县邮政积极响应国家支持

三农发展的号召,运作农肥、种子等农资产品,吴东良积极作为,创造了一天销售20吨农肥的历史记录,而这整整20吨农肥都是他一人装卸,其中艰辛,可想而知。

每天早上的8:00到10:00,这个时间段老吴专门派送党政机关单位的党报党刊,履行当日见报的政治责任。据统计,老吴日均派件量200余件,旺季高峰时,一天最多达到400件。

“有人群的地方就有我们”——这是邮政普遍服务的使命与承诺,而吴东良对这句话也有自己的注解,那就是:邮政人将一如既往地不懈努力,以更快的速度、更好的服务奔走走在每一条邮路上……

## 安徽肥西县积极推进引江济淮水利工程项目

引江济淮工程将深刻影响安徽肥西的供水布局和水系格局,该县积极谋划提出适时补水工程,构建“江西西引、淠水东送、优水优用、多源供给”的水资源配置格局,以形成畅通健康的水循环系统。肥西县积极谋划并推进丰乐河、杭埠河综合治理工程,该项目可行性研究报告已经省水利厅审查,主要工程:河道疏浚工程、堤防加固工程、穿堤建筑物、防汛道路及桥梁工程以及山南镇龙嘴圩、柿树岗乡柳湾圩、西大圩、三河镇桥庵段、桃花岛段等8处狭窄处进行退堤处理。

按照总体规划,肥西县投资15.5亿元,将实施110座水库达标、7座圩口达

标、13个灌区达标和一条美利河工程建设。2019年,该县计划实施新仓圩达标、孙集支渠灌区达标、34座水库达标和五老堰河美丽河流建设。肥西县水务局自今年5月份开始全面部署以来,目前完成了“三达标、一美丽”水利建设项目初步设计报告及审查批复。由水务局承担产城融合示范区水系改造工程设计任务,一期工程估算投资1.5亿元,9月23日通过公开招标确定设计单位为贵州省水利水电勘测设计研究院。目前,设计单位正在进行外业勘测调查,计划60个日历天完成施工图设计。

(丁家安)

# 买它! 法官上镜“带货”1小时成交金额破亿元



等等,一共有50多件拍品,分布全国各地。

两名法官带“货”人一边推荐货品,一边答疑解惑,同时还不忘普及司法知识。比如在谈到司法拍卖的严肃性时,法官介绍说,拍卖成交后反悔是要付出代价的。“成功之后,我想问一句,我不想要了,那个保证金还退给我吗?这个不是不现实的。如果你成功出价,并且是以你这个价格为成交价的话,你又不来支付尾款,可能会遭到几种处罚:一个是你的保证金会被没收,另一个是重新拍卖的时候你可能再也无法参与竞拍。”

最终,青岛的一套海景房以451万元的价格成交了,一个手机靓号则卖了8.9万元,宁波一个小区的车辆的成交价格则在4万元左右。此次拍卖一共成交了34件拍品,金额破亿元。这样的成绩也让两名法官激动不已,“我记得我们有网红主播带货超1千万元就不得了了。我们比李佳琦强多了。我们今天三位主播是最强的。”直播法官说道。

通过网络进行司法拍卖,其实不是新鲜事。早在2012年,宁波市北仑区法院和鄞州区法院就首次通过淘宝网成功拍卖了两辆汽车。此后,网络司法拍卖开始推广到全国。这种去掉中间商,同时突破地域局限又能实现阳光透明的司法处置方式,正在成为一种常态。在结束“双12”网拍直播前,宁波中院执行裁决处处长金首说:“我觉得我们带

的不仅仅是拍品,带的不仅仅是货,更是我们阳光执法的理念、规范执行的举措、公正司法的初心。”

## 法官直播说话作为拍卖行为保证

目前,全国99%的法院都已经开设了网上司法拍卖的店铺,司法网拍早已不是新鲜事了。不过,从今年开始出现的这种地方法官化身“带货主播”,网络直播“上线营业”的方式,确实让人感到新鲜。直播中,法官们也是频频金句:“钱不够是吧,那请你选择别的标的!”“不是在街上买一棵白菜那么简单!”“我不是中介!”等等。

不过,直播中法官们的解释、下台的保证有什么法律上的意义?如何看待法官“带货”的这种新方式?中国执行信息公开网上的数据显示,截至2019年12月12日全国法院通过网络拍卖标的物计465842件,溢价率89.81%,总成交金额9874.74亿元,当事人节省佣金306.71亿元。江苏省高级人民法院执行指挥中心专职副主任黄涛分析,网络司法拍卖有“三高一低”:“成交率比较高,成交价格相对来说比较高,处置财产的效率比较高,同时它的流拍率很低,零佣金、零违纪、零投诉,优点比较多。”

通常司法网拍都是将标的物的详细情况以公告的方式在网络平台展示,竞拍过程中大家看到的是网络系统生成的一些数据,而有法官现身直播,并且在解答疑问的时候对一些标的物情况作出进一步说明,有什么不同的含义呢?

中国政法大学副教授、北京市法学会电子商务法治研究会副会长朱巍分析:“网络司法拍卖,在直播过程中是通过互联网传播。所以在宣传过程中,包

括法官、主持人说的每一句话,对于参加拍卖的用户来说都是一种承诺,他们所说的话都是可以作为拍卖行为的保证。”

## 直播拍卖维权有保障 恶意竞拍小心保证金

朱巍表示,司法网拍,尤其是房子和车,最大的特点是折扣比较大,价格比较低,但是入住风险比较高,比如房子里有人住不肯腾房,欠物业费需要补交,房子里有他人户口没有迁出等情况,直播有望改变一些弊端。

“比如说我们可以通过直播的方式去看看这个房子,房况到底怎么样,需不需要维修,而且可以看看这个房子的地点,有没有人在里面居住,这个是必须要看的,否则买了房子住不进去。同时在直播过程中,直播里面的主持人和法官说的每一句话都相当于房子拍卖的一个凭证,比如法官说这个房子是干净的,这些话都是一个房屋拍卖过程中的承诺,如果出现了违反了当时直播里面法官和主持人说的话,那么购买者当然可以依照直播的录像进行维权。”

“一个手机靓号卖了8.9万元”有网友感叹,真是不差钱儿。也有网友说,有那钱还不如买手机,有人问,能反悔吗?不管是法官还是专家,都会告诉你,这不是闹着玩儿的。几年前,曾经有人恶意竞拍手机,27万元的成交价吓坏了买受人,他到法院表示反悔,最后被罚款1万元;另一位恶意竞买人被罚款2万元。如果竞拍拍房反悔,不但损失保证金,还将被“追差价”,取消二次竞买资格。

(中国之声)

问答北京市海淀区人民法院孔德翰