家住达城江湾城的石芳(化名)近日有些郁闷,自己价值2000元的包裹竟“走丢”了。她向本报市民热线2382258反映了这起快递离奇失踪事件。

记者随即展开调查,分别采访了石芳、快递员、天天快递网点北外分部负责人,三方都不知道快递去了哪里。

快递失踪4个月　三方各有说法

价值2000元的包裹去哪儿了?

律师:要习惯保留证据　贵重物品尽量保价

裹裹单没有底单

今年8月18日,石芳在江湾城寄快递索要运单号时,快递员称,裹裹单没有底单,他回去后通过微信把快递运单号发给石芳。

“寄收快递那么多次,从没出现过问题。”石芳回忆,当时她不明白“裹裹单”是什么意思,但她心想以往寄快递没发生过意外,于是将包裹交给了快递员,要求将包裹寄往重庆铜梁龙都路102号,并通过微信支付了10元快递费。石芳称,包裹里装有2件内衣和3条短裤,按照标牌价格共计价值2000元。

包裹失踪4个月

石芳突然想起,寄快递时快递员没问过她的姓名和手机号,她与快递员只能通过微信联系,这让她有些担心传递能否被寄往目的地。

“收到他发来的运单号后,我没再为快递担心。”石芳称,快递运单号意味着包裹两天内能到达重庆铜梁龙都路102号。然而,事隔5天,石芳查不到有关包裹的物流信息,于是联系快递员被告知,偶有个别包裹暂时查不到物流信息。石芳为查清包裹下落,又联系天天快递北外分部了解原因,“对方承认已寄出包裹,但是不知道包裹的下落”。

时至今日,石芳的包裹已经失踪4个月了。

承认发过运单号

为帮石芳弄清包裹下落,记者找到接收石芳包裹的快递员查访,他称自己早已没在天天快递网点北外分部上班了。

快递员回忆,8月18日他配送快递到江湾城时没带快递单,所以无法让石芳填快递单。双方互加微信后,石芳通过微信将收件人信息发给了他。后来,他把石芳的包裹交到天天快递网点北外分部,立即将寄包裹的运单号发给了石芳。

快递员称没对石芳说过“裹裹单”的事,因为“裹裹单”是通过网上下单寄快递,不需要快递员为客户发送快递运单号,而他曾通过微信向石芳发去了快递运单号。因事隔4个月,他的微信里已经没有曾向石芳发送快递运单号的信息了。

运单号是错误的

拿着石芳提供的快递运单号,记者找到天天快递北外分部负责人采访时,对方用石芳掌握的运单号查询发现,该运单号创建于2018年7月7日,寄件地址为通川北路491号,收件地址为宜宾市筠连县,且没有更新任何物流信息。

该负责人告诉记者,石芳提供的运单号是一个错误单号,下面有来自天天快递公司总部的留言,“此件客户来电催件,麻烦贵公司核实处理,在次日9点前回复系统,逾期按照未揽收处理”。9月30日上午9点,天天快递北外分部回复,“快递未揽收”。该负责人称,用石芳的姓名或手机号查询发现,从8月18日至今,天天快递北外分部没有石芳的寄件信息。

快递公司称只能赔3倍运费

“根据规定,石芳的快递运费为10元,我们只能赔偿3倍运费,也就是30元钱。”天天快递北外分部负责人向记者介绍,快递保价险收费为客户期望保价金额的5%,例如,保价金额为1000元,则需付50元保价费。对于该快递赔付问题,这位负责人表示,若在寄快递时,客户购买了快递保价险,一旦快递损坏、遗失后,他们会申请仲裁,根据保价金额向客户赔款;对于没有保价的订单,只能向客户赔偿运费的3倍。

达州市天天快递总部负责人表示,需要对石芳给出的收寄件人信息、快递物品等情况进行调查、核实,若确认快递已经丢失,石芳必须提供有效的物品价值证明,如不能证明快递的物品价值,则无法按照石芳所说的价值赔付。

截至记者发稿前,达州市天天快递总部称,正在进行核实工作。

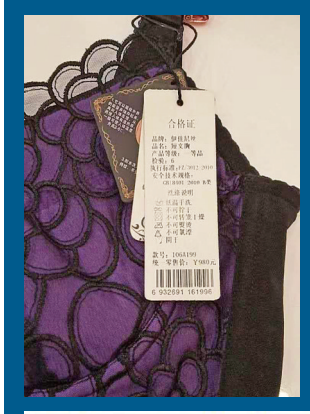
建议习惯保留证据

四川天仁和律师事务所律师陈娜认为,如石芳有证据证明将快递交付给天天快递公司快递员(如与快递员的微信聊天记录和快递员发给她的运单号等),天天快递公司作为提供快递服务的一方,掌握涉案快递的收寄、分拣、运输、投递等环节,负有妥善保管并将快件安全送达指定收件人的义务。该快递员系天天快递的员工,他的行为后果归责于快递公司。因此,无论是快递员,还是天天快递公司弄丢了快递件,丢失责任都应由快递公司承担。

根据《中华人民共和国合同法》的相关规定,快递物品虽没有保价,如果石芳有相关证据证明快递里的物品品种及价值,快递公司应以实际价值赔偿。同时,石芳可找社区调解员出面调解,如双方无法达成和解,也可通过法律途径维权。

提醒大家,随着电子商务的迅猛发展,人们的生活越来越离不开快递。在邮寄快递时,应清晰填写物品的名称、数量、单位、价格等信息;贵重物品尽量选择保价,明确违约责任,并妥善保管好单据。

□本报记者　周禾



达州市皮肤性病防治中心

广告

川(达州)医广【2018】第11-26-26号

性传播疾病专业

电话:18081527711

院址:达州市大北街164号(华夏大酒店旁)