亲~您的快递收到了吗？

疫情当前

各地纷纷采取了相应的管控措施

一定程度上对快递的接收

产生了影响

快递丢失、损毁现象偶有发生

快递丢失后

谁应担责？

应该如何赔偿？

寄件人应如何维护自己的合法权益？

情形1

代收包裹意外遗失谁该赔偿？

小刘花3000多元钱网购了一台游戏机，快递员与他电话联系送货时，小刘表示自己在外地，因疫情防控暂时无法签收，希望推迟一周再送货。

快递员表示，根据快递条款的约定，收货人在收到收货通知后最迟应在3日内签收，超过期限未收货，要支付超出天数的仓储费和保管费。

无奈，小刘便电话联系门岗保安老王，请他代为签收。

老王签收后将包裹放在了门岗处，并告知小刘他过两天要轮休，提醒小刘回来后及时将快递取走。

一周后，小刘回来，到门岗处找寻自己的包裹时，包裹却不知所踪。

小刘急忙联系快递员称没有收到包裹，但快递员称快件已经被门口保安签收。

小刘找到保安老王问询，老王称
替小刘代签后就将包裹放在了门岗
处等小刘自取
，自己这周轮休，没有在门岗处值班。
由于保安岗亭处没有安装摄像头，小刘也无从查证是谁拿走了包裹。

小刘心有不甘，希望可以要求快递公司和保安老王承担赔偿责任。

法官释法

代收人保管过程中无重大过失无需承担赔偿责任

上述事例中，快递公司在与小刘电话联系后，根据小刘的指示将包裹交给了门岗保安老王，老王代小刘进行了签收，快递公司已经完成了快递工作的主要义务。

根据相关法律规定，快递公司仅对运输过程中货物的损毁、灭失承担损害赔偿责任，小刘在快件签收后又因为快件遗失要求快递公司承担赔偿责任，没有法律依据。

小刘通过电话委托保安老王签收快件，老王按照小刘的要求签收后，其已经完成了委托事项。

小刘认为老王在签
收后应该妥善保管包裹，根据相关法
律规定，
保管期间，因保管人保管不善造成保管物毁损、灭失的，保管人应当承担损害赔偿责任，但如果属于无偿保管的，保管人只有在有重大过失或故意的情况下才承担损害赔偿责任。

老王将包裹放在保安岗亭，并电话告知小刘其近期要轮休，让其尽快取走包裹，不应认为老王有重大过失，因此小刘要求保安老王承担赔偿责任的主张也没有依据。

情形2

快递擅放代收点遭遇纠纷谁该担责？

李女士让朋友给她邮寄了一箱消毒液。苦苦等了两周后，仍未收到货。

李女士习惯性地查看包裹信息，结果发现自己的包裹早在两天前就已经被签收了。这让她感到非常气愤。

随后，李女士拨打了负责派件的快递员的电话，询问自己的包裹为什么显示已被签收。

快递员表示，给李女士打电话打不通，特殊时期，物业不让进小区，包裹已经放在了物业在小区门口设置的代收柜子中。

李女士赶紧去快递柜找包裹，却怎么也找不到。于是，李女士再次打电话给快递公司，要求其承担赔偿责任。

快递公司称包裹已经放在快递柜中，并且快递员事后向李女士发送了包裹入柜的照片，包裹已送达，并且已经签收，丢失概不负责。

那么，李女士的包裹丢失，快递公司应否担责？

法官释法

擅放代收点，包裹丢失快递公司应担责

随着疫情发展，各社区普遍采取了限制人员出入和人员聚集的管控措施，比如禁止快递员进入小区送货上门，接收快递只能在小区门口进行。

有些物业考虑到业主接收快递的需求，会在小区门口设立快递柜或代收点。而快递员们为了赶时间，大多数会选择将快递放到快递柜或代收点，而不是等待客户亲自取件，由此快递丢失现象多发。

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？

根据我国《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，也应该获得收件人许可。否则，就属于违规行为。

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；如果此前没有投保，可以向快递公司要求相应赔偿，快递公司也应当予以合理赔偿。

情形3

未保价的贵重物品快递遗失怎么赔？

王先生为了庆祝身在异地的女朋友赵女士的生日，特意从网店购买了一款价值3万多元的女士手表，通过快递公司，邮寄给赵女士。

因系网上下的订单，当时快递员取件后并未向王先生出具纸质运单，也没有询问王先生所寄物品的名称，是否需要保价。

后因赵女士迟迟未能收到货，王先生联系快递公司，方知由于王先生邮寄的快递件比较小，在运送途中不慎丢失。

王先生要求快递公司赔偿3万多元货物损失。

快递公司表示，自己并不清楚承运的是什么货物，不能赔偿那么多，商品并未保价，同意按照运费8倍标准赔偿。

对于贵重物品的遗失，究竟应该按照什么标准赔偿？

法官释法

未保价物品丢失，消费者主张按实际价值赔偿需承担举证责任

快递公司作为承运人，负有将王先生托运的物品安全运至约定地点的义务。

现快递公司运输的物品丢失，快递公司理应承担相应的赔偿责任。

双方争议的焦点是赔偿数额如何确定。

我国《快递暂行条例》第二十七条规定，快件延误、丢失、损毁或者内件短少的，对保价的快件，应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任；对未保价的快件，依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

这就意味着，
在未保价的情况下，寄件人如果主张按照丢失或损坏快递的实际价值赔偿，应该提

供证据证明寄件的事实以及所寄货物的实际价值。

法官提示

为避免快递纠
纷，维护自身权益，在寄送
重要物品或易损坏物品时，
最好进行保价并保存好快递单、货物价值凭证等相关证据。快递单要填写完整标货物的名称、数量、价值等。
货物运输方面如果有特殊要求也应在快递单上明确注明，一旦发生争议，保价物品的赔偿数额可为司法审判提供有力的裁判依据。

来源： 山东高法