

如今,收取快件已成为众多市民生活中的一部分,但一些快递员不打电话、不上门,直接把快件放在快递驿站或智能快递柜中,给收件人带来了许多烦恼——

# “我的快件”谁做主

本报记者 刘冰祎 摄影报道

前几天,市民孙女士在网上买了两瓶驱蚊液。结果,快递员没有打电话联系孙女士,就直接将寄来的快件放到快递驿站了。这让着急使用驱蚊液的孙女士十分不满。

如今,收取快件越来越便捷,代收服务更是解决快件到达后“最后一公里”的好办法。不过,不少市民发现,快件送到后,一些快递员不打电话就将快件放在了快递驿站或者快递柜里,给收件人带来了许多麻烦。

## 不打电话、不上门,这样送快件合适吗

前段时间,家住市区一中前小区的孙女士计划去广东玩几天。她听当地人的推荐,网购了两瓶强效驱蚊液,准备带过去使用。

眼看就要出发了,孙女士忙着安顿家人,打包行李。她登上火车后看手机时才发现,之前购买的驱蚊液3天前就寄到了,签收人是水月小区的一家快递驿站。

孙女士说:“快递员直接将快件放到了驿站。虽然驿站给我发了信息,但我看见的时候,已经晚了好几天。”

无独有偶,市民小丁也遭遇了快件带来的麻烦事。

小丁网购了一台蛋挞机。快递员直接将快件放到了快递驿站里。小丁的手机开启了屏蔽垃圾信息的功能,结果快递驿站发来的信息也被手机“藏”了起来。等小丁看到被屏蔽的信息时,已经是几天之后了。

小丁觉得快递员的做法耽误了他使用蛋挞机,便为此与快递员交涉。对方说:“我们都放到驿站的,下次你备注一下‘需要电联’吧。”

“难道快件不送到收件人手里是对的?”小丁为此咨询了市消费者权益保护中心,得知那位快递员的做法是违规的。

## 产生损失添烦恼

不久前,家住市区中心家园小区的小林在网上买了一把小刀,结果快件被快递员直接放到了智能快递柜里。

那处快递柜距离小林所住的居民楼有两三百米,赶上当天还下着雨,小林就没去取快件。等第二天下班后去取快件时,她发现因为延迟取件,需要交1元钱的超时费。小林交了超时费,这才取回快件。“快递员没有告诉我可能产生费用。这把小刀才3块钱,结果取件又花了1块钱。”小林说。

市民李先生网购的一箱苹果,被快递员放到了快递驿站。李先生取快件时发现,装苹果的箱子有些破损,水果也有被挤压的痕迹。

“快递员说包裹本来就是这样的,卖家说苹果寄来的时候没问题,驿站让我找快递员和卖家



快递柜已成为市民代收快件的常用工具

交涉……如果当时是我当面检查后签收,哪还有这么多麻烦事?”每每想起那次经历,李先生都觉得闹心。

## 互相理解更要依规办事

采访中,不少市民表示曾遇到快递员不打电话、不上门,直接将快件投放到快递驿站或快递柜的情况。对此,一些市民表示可以理解,但也有些市民认为,无论如何,快递员都应按照规定投递快件,电话联系收件人。

“我们小区有门禁。快递员来的时候,我经常不在家。如果我在家,还得到小区门口取快件。”市民王女士说。起初,快递员也会给王女士打电话,她每次都会要求对方将快件放到快递驿站。后来,快递员就不再联系她,直接将快件投放到驿站了。

部分市民表示,快递员每天要送许多快件,穿梭在大街小巷与时间赛跑,很不容易。在保证快件安全的前提下,快递员将快件放到驿站和快递柜也是可以理解的。

市民王先生说,快件应该当面签收,就算收件人无法当面签收,快递员也应该在投放快件前打电话联系收件人。有些快件内的物品贵重,或对收件人十分重要,这样的物品如果在投递时出现问题,往往会带来纠纷,收件人维权也很困难。

采访中,一位快递员坦言,为了节省送件时间,他们会跟一些快递驿站合作,由驿站代收快件。“有时,我等收件人来取件要等半天,有时还有收件人总是不接听电话。赶上快件多的时候,每一个快件都要我们打电话联系收件人,有些不现实。”这位快递员说。



快递员穿梭在城市大街小巷



快件多时,更需快递员送货上门

还有一位快递员表示,他每次都会提前联系收件人,只有对方明确表示不便取件的时候,他才会对方同意的情况下将快件放到快递驿站等代收点。他建议,如果市民明确需要当面验收快件,可以在商品备注上写一下,快递员也会尽量满足客户需要。

## 快件应由收件人当面签收

不打电话、不上门,这样送快件合规吗?对此,市消费者权益保护中心主任李大刚表示,对于这类问题,他们也曾多次接到

市民的投诉或政策咨询。

李大刚介绍,《快递市场管理办法》第十七条规定,经营快递业务的企业投递快件(邮件),应当告知收件人当面验收。快件(邮件)外包装完好的,由收件人签字确认。投递的快件(邮件)注明为易碎品及外包装出现明显破损的,企业应当告知收件人先验收内件再签收。企业与寄件人另有约定的除外。

对于网络购物、代收货款以及与用户有特殊约定的其他快件(邮件),企业应当与寄件人在合同中明确投递验收的权利义务,并提供符合约定的验收服务,验收无异议后,由收件人签字确认。

李大刚说,根据规定,快件应该投放到约定地点,当面送达,由收件人或收件人指定的代收人签收。“有些快件很重,如果在没有特殊约定的情况下,快递员不送货上门,而是直接将快件放到快递驿站,这也会给收件人带来不必要的麻烦。”

## 律师: 未经同意不能直接放在代收点

记者联系到河北通和律师事务所律师马迪。马迪表示,根据《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。

另外,根据《智能快件箱寄递服务管理办法》的相关规定,快递员如果使用智能快件箱投递快件,应当征得收件人同意。寄件人交寄物品时指定智能快件箱作为投递地址的除外。智能快件箱使用企业按照约定将快件放至智能快件箱的,应当及时通知收件人取出快件,告知收件人智能快件箱名称、地址、快件保管期限等信息。如在投递前未征得收件人同意,将快件放置在代收点或智能快递柜所产生的费用,应由快递公司承担。如收件人被动承担了相应费用,收件人有权向快递公司追偿。

如果快递公司未经收件人同意,擅自将快件存放至代收点或智能快递柜导致快件丢失、毁损的,由快递公司按照相关法律规定负责赔偿。根据《民法典》相关规定,如若经过收件人同意,快递员将快件存放在代收点的,快件毁损、灭失的责任应由代收点承担,但如果代收点系免费提供代收服务,且对于快件丢失、毁损不存在故意或重大过失的,一般无须承担责任。

如果市民遇到快递员私自将快件存放至代收点,存在不送货上门、不配送等服务问题或者因此造成损失的,可以联系快递员所属快递公司的客服电话投诉,也可以致电邮政业消费者申诉电话12305或者市消费者权益保护中心投诉热线2080315解决。