

摄像机在快递途中不翼而飞

投诉后久未得到答复



市民孙先生向记者反映,3月7日他用申通快递从临沂蒙山大道的桃源科技城发往广州的松下153摄录机在快递途中不翼而飞了,“快递包裹被不认识的人签收,十多天过去了,摄像机依然去向不明。”孙先生说,他已多次联系临沂申通快递希望尽快找回丢失的摄像机,可事情至今都没有得到解决。

本报记者 李墨
实习生 刘迪



摄像机价值1万元,邮寄时未保价

市民孙先生与妻子在市区蒙山大道的桃源科技城经营一家影视设备店铺,有固定的客户群。“我有不少客户在外地,所以经常往外地发货。”孙先生说,因为申通快递在桃源科技城门口有个固定的收货点,所以有不少商户图方便都直接把货物送到那里。

“从去年开始,我经常往广州一个客户那里邮寄设备。”孙先生说,每当邮比较昂贵的大型设备时,他总是提醒收货的工作人员要小心轻放。“去年我妻子在那儿邮寄东西时,要求保价,快递人员却说不需要。”孙先生表示,从那时起他再邮货就没有想过保价的问题。

今年3月7日,一个广州的客户从孙先生处订购了一台松下153摄像机,孙先生当天就把摄像机包好送到了申通快递的收货点,“我当时特意嘱咐快递员,机器比较贵重,要求他发货时注意些。”孙先生表示,他支付了35元邮费,并照例没有保价。

包裹被签收,摄像机不见了

3月11日,孙先生觉得摄像机应该快到了,电话联系客户,客户却说没收到。孙先生当天查询快递单号吓了一跳,“快递行程上显示,我的摄像机居然于3月10日那天就被签收了。”孙先生说。

“当日广州申通表示快递还在总部并没有发出,并

告诉我们不要着急。”孙先生在得知这个消息后,略微松了口气,然而广州申通第二天传来的消息却又让他的心提到了嗓子眼,“第二天广州申通又说快递包裹已经被签收了。”孙先生赶紧向广州申通方面反映事实,广州申通表示会对此事

进行调查。

“后来广州申通拿着快递签收单到我客户那里,并且看了客户的监控录像。”孙先生说,事实证明签收单上的姓名与笔迹并不是孙先生客户的,而且3月10日的监控录像显示当日快递员并没有给孙先生的客户送包裹。

投诉10余天,没能得到妥善处理

从3月11日开始,孙先生就不断拨打申通的投诉电话,并向桃源科技城定点的申通工作人员反映此事。

“后来我的客户向我反馈广州申通的处理意见,说

让临沂申通上报总部申报损失。”孙先生说,由于这个摄像机客户还未付款,所以并不像他一样着急。

“自从我投诉后,一连十几天都没有接到任何回复。”

孙先生对此很不满意,“我觉得无论广州申通还是临沂申通处理这件事都不积极。”

3月23日,孙先生向本报记者求助,希望记者协助他找回丢失的摄像机。



编辑：张宗冰 组版：陈莹

临沂申通：

会积极帮助孙先生寻找摄像机

3月23日下午,记者随孙先生来到罗庄区永盛路的临沂申通总部。在说明来意后,申通客服人员找到孙先生在网上的订单,订单备注显示已被签收,并显示孙先生于3月14日曾拨打过投诉电话,建议广州方面报警协助处理。

快递单的记录显示该货物重量超过6公斤,客服部的工作人员认为,这件货物体积比较大,在送货途中掉落遗失的可能

性并不大,很可能是送错了。

客服部万女士当着记者的面联系了广州的送货员,该送货员表示这件货物他已经查找过,但是没有找到,并表示3月10那天送出的货物比较多,他对此件货物已经没有印象了。

万女士随即联系上了广州申通的负责人,建议广州申通方面查找3月10日那天提走货物的快递员全天的送货记录,并报警要求警方协助处理,广

州方最终同意继续寻找孙先生的摄像机。

“我们的工作确实存在失误,像这种价值比较大的货物,公司有规定都要求客户保价。”临沂申通的业务经理吴先生表示,自从孙先生投诉后,临沂方面已经多次与广州方面联系过,“我们的处理周期确实有些长了,货物毕竟是从临沂发出的,我们一定会积极为客户寻找。”吴经理表示,近期将派临

沂发广州的车到广州申通总部寻找孙先生的摄像机,“如果实在找不到,广州方面的工作人员会报警处理。”吴经理表示,如果最后还是找不回来,关于孙先生的损失,临沂申通方面愿意与他协商赔偿。

3月27日,记者再次联系到了临沂申通的业务经理吴先生,吴先生表示临沂方面目前已经派人去寻找,但是还没有大的进展。

理事单位

- ◎临沂市石化总公司(有限公司)
电话:7111111 8159999
- ◎山东水波尔床垫有限公司
电话:400-0060877
- ◎临沂净雅大酒店
电话:3218666
- ◎山东顺和酒业股份有限公司
电话:8669999
- ◎临沂沂州酒业有限公司(原临沂酒厂)
电话:2799999
- ◎临沂童星实验学校
电话:7167800
- ◎卫康集团
电话:7320999
- ◎临沂麒麟家具广场有限公司
电话:8035018
- ◎郑州寸草心生物科技有限公司
电话:0539-6411103

律师：

快件丢失 快递公司应担责

山东品众元律师事务所王自豪律师认为,出现快递包裹延误、丢失等情形,快递公司应当承担赔偿责任。

根据交通运输部颁布的《快递市场管理办法》第二十条的规定,在快递服务过程中,快件(邮件)发送延误、丢失、毁损和内件不符的,快递企业应当按照与用户的约定进行赔偿,未就赔偿事宜进行约定的,对于购买保价的快件,按照保价金额赔偿。对于未购买保价的快件,按照《邮政法》、《合同法》等相关法律规定赔偿。

从孙先生遭遇的情况来看,首先无论是快递公司将摄像机送错,还是丢失,均会导致孙先生因快件延误或丢失而产生损失,快递公司均应承担赔偿责任。

其次,需要结合具体情况,确定赔偿标准。如果孙先生与快递公司就赔偿标准有约定,应当按照其约定进行赔偿。

如果没有约定,孙先生又没有就快件进行保价,相应的赔偿标准需要按照其他法律规定来确定。

根据《合同法》第三百一十一条、第三百一十二条的规定,快递公司作为承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任。

货物毁损、灭失的赔偿额,当事人有约定的,按照其约定;没有约定或者约定不明确,按照交付或者应当交付时货物到达地的市场价格计算。由此看来,关于最终赔偿额,还需要孙先生举证证明摄像机的市场价格。