泄露个人隐私、包裹延误损毁遗失、不保价不给赔偿，消费者吐槽快递业三大“顽疾”——

快递业这些“毛病”该改改了

经济日报·中国经济网记者 余 颖

关注立法

如今，不少人哪天不收个快递都觉得心里空落落的，但几乎每个消费者都对快递有担忧。今年7月底，国务院法制办就《快递暂行条例(征求意见稿)》公开征求意见。8月29日，中消协发布联合各地消协征集的292条消费者意见。调查显示，消费者意见集中的问题是快件延误、丢失、损毁的赔偿问题；贵重物品的保价问题；签收问题；用户个人信息保护；环保等。

上图：今年，菜鸟驿站在全国的1000所大学驿站推出了行李快递服务，对包裹的安全性提出了更高要求。

左图：图中的快递车非常普遍。快递员有时会将快递放于车厢上，但这种做法存在失窃隐患。 余 颖摄

出现丢失、损毁、延误——不保价该怎么赔

安全送达是快递企业应尽义务，要求寄件人对贵重物品进行保价，可以使经营者转嫁自身经营风险

快递延误、丢失、损毁赔偿是消费者最为关注的问题，10%的意见集中在这一点上。如果再加上对保价问题的吐槽，此类问题占到了消费者意见的近五分之一。

“2015年10月，我通过快递公司寄递一块价值6200欧元的欧米茄手表发往成都。寄递过程中，我几次查询快递进程，10月23日网上信息显示该快递依然在南京航空集散中心，12月1日，快递公司通知我快递物品丢失。”青岛消费者吴女士向消协反映，快递物品因未保价，快递公司表示只能赔付邮费的3倍共计60元，吴女士不能接受，要求按照欧米茄表实际价值赔付，但快递公司不同意赔偿。

与吴女士的包裹丢失不同，李女士快递的包裹则出现了“严重内伤”。2016年9月，李女士通过快递公司为广州的朋友邮寄一台笔记本电脑，5天后朋友收件时发现电脑屏幕已碎裂，当场拒收。李女士遂向快递公司索赔，但快递公司以李女士未办理保价业务为由，坚持只能给75元的赔偿金。

还有延误造成损失的。2016年9月6日，陕西眉县消费者郭某通过快递公司发送猕猴桃50单250公斤，价值5000元，郭某支付了运费和保价费2000元，包装费250元。直到9月14日快递物品才到达新疆塔城，当收件人收件时，发现装猕猴桃的箱子已经湿透，并不断向箱外渗水，收件人拒收。郭某因此要求快递公司赔偿损失，遭到拒绝。

发送快递的卖家明确要求消费者先验货再签收，但实际上消费者并未验货，甚至没有签收时间。 余 颖摄

快递出现丢失、损毁、延误，快递公司到底该如何赔偿，让不少消费者头疼，是不是需要保价，保多少合适，消费者同样拿不准。

《快递暂行条例(征求意见稿)》规定，“快件发生延误、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”。

《快递暂行条例(征求意见稿)》还提出，“经营快递业务的企业在寄件人填写快递运单前，应当提醒其阅读快递运单的服务合同条款，告知相关保价规则和保险服务项目。寄件人交寄贵重物品的，应当事先声明；经营快递业务的企业可以要求寄件人对贵重物品予以保价”。

对此，厦门消费者陈福猛、江西消费者胡国庆、吴明明确反对。他们认为安全送达是快递企业的应尽义务，要求寄件人对贵重物品进行保价，使经营者转嫁自身的经营风险。同时，也为提高收费打开了方便之门。江苏消费者沙银昌建议，“快递运单上应当注明送达时限，对快件超出送达时间而发生延误，导致快件物品变质、损坏或者影响收件人的正常生产、生活，快递公司应当承担赔偿责任”。

四川消保委建议，“对未保价的快件，应按照《民法》《合同法》中关于等价有偿的原则进行赔偿。寄件人能够证明其实际损失的或实际损失超过约定保价金额的，应当按照寄件人的实际损失进行赔偿”。快递企业作为承运人，应当及时、安全将快件送达指定地点。快递企业对于在运输过程中造成的货物丢失，依法应当承担赔偿责任，保价与否并非认定赔偿的依据。保价与非保价的差别，仅体现在计算方式和举证责任上。对保价快件应当按照保价金额赔付，对未保价快件消费者负有对物品实际价值的举证责任。

快递不签收就不让验货——出了问题谁来赔

应在快递运单上列明签收未验货和签收已验货选项，以此来防止快递公司以消费者已签收为由，推卸责任

先验货再签收是消费者的重要权利，很多卖家都会要求消费者务必先验货。但在实际生活中，很多快递员经常让消费者先签字后验收，或者干脆直接把货放在收货柜里，不给消费者验货签收的机会。消费者发现快递里的东西有损失时，快递公司则以消费者已签字、不知道什么时候坏的为由推卸责任。

如，2017年4月11日，一消费者通过快递公司寄送一台美容仪器到北京，倒付433元。12日下午4点由同事代为签收，并未当面验收。后发现快递包装虽然完好，但内件已在运输途中损坏。4点30分投诉，但快递公司以包装完好已签收为由拒绝赔偿，并表示这不是快递公司的责任。如果要求赔偿，消费者需出具第三方证明是在途中受损。

这种情况经常发生，引发了大量消费纠纷。《快递暂行条例(征求意见稿)》第23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。

针对此，不少消费者提出建议。湖北消费者杨翠琼建议，应在快递运单上列明签收未验货和签收已验货选项，供消费者选择，以此来防止快递公司以消费者已签收为由，证明物品完好，推卸自身责任。上海消费者孙亦方则建议增加“交付快件时，快递人员未告知收件人或者代收人当面验收的，应当承担不利后果”。

地方消协也对本条提出了一定的修改意见。浙江消保委建议增加：“验收时发现内件短少、损毁或者与快递运单不符的，用户可以拒绝签收，并在快递运单上注明原因、时间，由收件人和投递人员共同签字确认。收件人或者代收人拒绝签字的，投递人员应当予以注明。”

快递泄露用户个人信息——当事人该怎么办

除追究快递企业的行政责任外，还应将泄露个人信息与快递员个人的信用记录相挂钩，以加大其违法成本

快递掌握着消费者最隐私的个人信息——姓名、电话、住址甚至还有喜好，特别是随着快递实名制的实施，消费者信息含金量更加突出。许多不法之徒也瞄准了这一“富矿”，大肆窃取、贩卖消费者个人信息。

今年8月，湖北荆州警方发现某快递公司仓库管理员汪某非法贩卖消费者个人信息，仅在汪某邮箱里就查获公民个人信息8000余条，顺藤摸瓜，警方最终查获了一专门通过“内鬼”窃取贩卖消费者个人信息的犯罪团伙，共抓获嫌疑人20名，查获公民个人信息总计1000多万条，涉及交易金额总计达200多万元。

类似案件时有发生，屡禁不止。对此，《快递暂行条例(征求意见稿)》规定，经营快递业务的企业如果出现未按照规定建立快递运单及电子数据管理制度；未定期销毁快递运单；出售、泄露或者向他人非法提供快递服务过程中知悉的用户信息；发生或者可能发生用户信息泄露的情况，未立即采取补救措施，或者未向所在地邮政管理部门报告，由邮政管理部门责令改正，没收违法所得，并处1万元以上5万元以下的罚款；情节严重的，处5万元以上10万元以下的罚款，并可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证。

消费者对这样的处罚力度并不满意。江苏消费者夏福荣建议增加：“给用户造成损失的，依照民事法律规定承担赔偿责任。”吉林消费者尹传金建议：“除追究快递企业的行政责任外，还应将泄露个人信息与快递员个人的信用记录相挂钩，以加大其违法成本。”湖北消费者刘祥斌、厦门消费者黄海建议在条例中引入《消费者权益保护法》规定，对用户个人信息的收集、使用作出限制性规定。

结合新修订的《民法总则》诉讼时效规定明确保存期限，并考虑到保护消费者公平交易和知情权，湖北消委会建议修改为：“经营快递业务的企业应当建立快递运单及电子数据妥善保存制度及保密制度，妥善保管用户信息等电子数据，快递运单纸质与电子数据档案的保存不少于3年。定期销毁快递运单，采取有效技术手段保证用户信息安全。”陕西消协则建议，本条规定应与《消费者权益保护法》《刑法》《网络安全法》等做好衔接。“发生或者可能发生用户信息泄露的，经营快递业务的企业应当立即采取补救措施，并向所在地邮政管理部门及公安机关报告。”

法庭内外

股民诉京天利证券虚假陈述并承担索赔

本报记者 李万祥

京天利虚假陈述案又有新案例。股民陈涛认为，京天利公司原董事长钱某因证券虚假陈述行为被中国证监会予以行政处罚，其行为造成自己经济损失14万余元。为挽回损失，陈涛诉至法院请求京天利公司、钱某承担赔偿责任。

日前，北京市第一中级人民法院适用“3+4”大合议庭“豪华阵容”开庭审理了此案。院长吴在存担任本案审判长，另外还有两位陪审员和4位人民陪审员。

证券市场虚假陈述，是指信息披露义务人违反证券法律规定，在证券发行或者交易过程中，对重大事件作出违背事实真相的虚假记载、误导性陈述，或者在披露信息时发生重大遗漏、不正当披露信息的行为。早在2003年2月，最高人民法院制定的《关于审理证券市场因虚假陈述引发的民事赔偿案件的若干规定》开始实施。这一司法解释旨在正确审理证券市场因虚假陈述引发的民事赔偿案件，规范证券市场民事行为，保护投资人合法权益。

据了解，京天利公司是一家A股上市公司，全称为“北京无线天利移动信息技术有限公司”。2014年9月23日，京天利公司对外发布了《招股说明书》。同年10月9日，京天利公司的股票在深交所创业板上市，股票在当年四季度连续拉出11个一字涨停板，股价迅速提升至50元。2015年2月，京天利股票终于突破百元大关，4月份站上了200元关口，5月份更是一举突破了300元。

未曾想到的是，2015年6月情况发生了变化：6月23日，京天利公司发布《立案调查公告》称，京天利公司于2015年6月19日收到证监会《调查通知书》，因公司关联关系及相关事项未披露，证监会决定对其进行立案调查。该消息导致当日京天利公司股价跌停，并造成股价连续12个跌停板。

2016年6月28日，京天利公司发布《关于收到中国证监会行政处罚决定书的公告》称，京天利公司于2016年6月28日收到证监会《行政处罚决定书》，因其在上市时未按规定披露关联关系、在收购上海某公司股权时未履行关联交易程序，原董事长钱某在京天利公司董事会会议及议案中，未告知其他董事、监事其与上海公司之间存在关联关系，本次交易构成关联交易，被证监会予以行政处罚。

在高点买入京天利股票的散户们，可谓踩上一颗“大地雷”。本案原告陈涛就是其中之一。“原告在2015年6月3日，虚假陈述行为揭露日之前，以每股240多元购入京天利股票1300股，在2015年6月30日，虚假陈述行为揭露日之后以146元卖出。”原告律师称，两被告的上述虚假陈述行为，给原告造成巨大的经济损失，包括投资差额损失、印花税、佣金及利息等。据此，原告要求上述两被告赔偿损失140474元。

京天利公司、钱某则认为，京天利公司未披露关联事项不构成重大事件，不属于司法解释规定的虚假陈述，其代理律师表示：“本案揭露日应为2015年5月18日即媒体首次报道之日，而非原告主张的2015年6月23日。”

记者了解到，陈涛诉京天利公司、原董事长一案在开庭审理之前，合议庭组织各方当事人进行了证据交换，并召开了庭前会议。

当天的庭审过程中，各方围绕5个焦点问题展开激烈辩论：京天利公司虚假陈述所涉内容是否属于《最高人民法院关于审理证券市场因虚假陈述引发的民事赔偿案件的若干规定》中规定的重大事件；本案虚假陈述实施日、揭露日、基准日如何确定；京天利公司的虚假陈述与原告主张的损害结果之间是否存在符合司法解释中规定的因果关系；原告所主张的经济损失应如何计算；钱某是否应对原告主张的经济损失承担连带赔偿责任。

截至目前，该案仍在审理之中。

诈骗必被抓 被抓必严惩

——14省市公安机关联合破获网络兼职刷单诈骗案

破案一线

本报记者 姜天骄

近日，公安部组织指挥江苏、浙江、湖南等14省市公安机关开展打击“3·13”网络兼职刷单诈骗专案的集中收网行动，共打掉涉案的短信推广公司45家，违法销售回收电话卡、游戏点卡的涉案公司8个，抓获犯罪嫌疑人2075名，共破获全国网络兼职刷单诈骗案件上万起，涉案价值3000余万元。

2017年1月份至2月份，江苏宿迁、湖南长沙两地公安机关相继接到受害群众报警，称其先接到来自“1069”短信平台的招聘兼职刷单人员的短信，在与短信中提供的QQ联系后，按照对方要求，从指定的手机充值卡在线销售平台以110元的价格购买了一张面值100元的手机充值卡，并将卡号、密码及订单号发送给对方，对方立即通过支付宝返现115元。随后，根据对方要求，又从上述平台以相同价格购买了多张手机充值卡，将卡号、密码及订单号发送给对方后对方不再返现，充值卡亦成为空卡，遂发现被骗。

在手机充值渠道及价格非常透明的今天，以110元的高价出售100元面值的手机充值卡明显违背社会常识。网店这样做的目的就是为了吸引实施刷单诈骗的“诈骗键盘手”。键盘手之一、福建安溪籍的詹伟供述，在获得刷单者发回的订单号后，他们会通过网站的查询入口获得刷单者已购得的卡号与卡密，随后将这些数据转卖给在线寄卖商。在线寄卖商以低价专门回收诈骗所得的100元面值的电信、联通、移动手机充值卡，然后再出售给第三方充值服务商。

江苏宿迁市公安局刑警支队一大队大队长夏学建介绍，这类网店都是依法注册成立的，接受订单、收款、发货均由电脑系统自动完成，通过点卡商城导航网站完成推广，并主动声明：“所有兼职刷单均是诈骗，谨防上当。”诈骗团伙之所以选择手机充值卡作为目标，是因为网售手机充值卡的虚拟性，发送卡号、卡密即可完成交易。另外，手机充值卡应用广泛，便于转售交易变现。此链条中第三方的充值服务商、在线寄卖商等，赚取灰色利益，客观上帮助了诈骗人员。

经对信息流、资金流等进行溯源追踪，警方很快发现犯罪网络中手机话费在线充值服务商、手机充值卡在线销售商、诈骗键盘手、手机充值卡在线寄卖商、“1069”短信平台次级承包商相互勾结、共同作案的特大刷单诈骗犯罪网络，案件涉及全国31个省、区、市，涉案金额高达数千万元。

公安部将此案列为“3·13”网络兼职刷单诈骗专案予以督办，经过持续近半年的攻坚奋战，逐步理清该犯罪团伙的组织脉络和活动轨迹。5月23日，公安部决定开展收网行动。

截至目前，“3·13”专案已累计抓获犯罪嫌疑人2075名，打掉45家涉案的短信推广公司，8个销售回收电话卡、游戏点卡的涉案公司，破获全国网络兼职刷单诈骗案件万余起，涉案价值3000余万元，彻底捣毁了这个电信网络诈骗集团。

电信诈骗犯罪严重侵害群众财产权益，影响群众安全感。诈骗必被抓，被抓必严惩。公安机关将不断加强挤压电信网络诈骗犯罪团伙的生存空间，坚决铲除这一社会毒瘤，全方位开展打击整治工作，彻底斩断犯罪链条，切实保障人民群众财产安全。

河北检察院：

打造“景检书院”特色文化品牌

本报讯 今年以来，河北景县检察院以文化建设为切入点，着力提升检察队伍的业务素质和理论水平，打造“景检书院”特色文化品牌，将文化自信融入各项检察工作的创新发展。

据介绍，景县检察院将传统文化、法治文化和现代文化融合，建起一个集学习空间、阅览书屋、研究中心、写作阵地、刊发前沿等多项功能为一体的“景检书院”，作为全院调研、信息、宣传的集中交流平台，辐射带动各项业务工作。

同时，景县检察院紧紧围绕检察业务中心工作，立足检察队伍建设实际，促进各类特色文化的开展真正转化为法律监督成果，以多元化方式把检察文化建设落实到执法公信力建设、业务能力建设、管理制度建设中，将文化自信呈现在检察工作的各个层面，引导全体检察人员内化于心、外践于行，坚定理想信念、恪守检察职业道德，在办案中提高理论研究能力、在学习中强化业务素质支撑。 (刘 磊)

本版编辑 许跃芝 梁剑箫

社址：北京市西城区白纸坊东街2号 读者服务窗：dzzs@ced.com.cn 010-58393509 查号台：58392088 邮编：100054 传真：58392840 零售每份：1.00元 广告许可证：京西工商广登字20170090号 广告部：58392178 出版管理部：58393115 昨日(北京)开印时间：2:40 印完时间：3:55 本报印刷厂印刷