

## 《长沙小区快递配送乱象大调查》系列报道之三

## 专业人士：用法律为消费者、从业者维权兜底

法制周报·新湖南记者 罗霞 何金燕 杨湛

10月28日、11月1日,本报先后刊发了两篇《长沙小区快递配送乱象大调查》系列调查报道,关注在快递配送背后买家维权困境、快递行业现状。

湖南快递行业监管情况如何,快递不配送上门是否侵害消费者权益,菜鸟驿站设置在小区居民楼内是否合法?近日,《法制周报》记者采访了快递行业主管部门及律师解读法律问题。

### 律师:未获同意将包裹送至驿站 侵犯用户选择权

“快递公司在未经用户同意的前提下,将包裹直接送到菜鸟驿站,侵犯了消费者的选择权,同时也剥夺了收件人当面验收的权利。”湖南芙蓉律师事务所律师王小青表示,依据2018年5月1日实施的《快递暂行条例》第25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,并告知收件人或者收件人指

定的代收人当面验收。收件人或收件人指定的代收人有权当面验收。”消费者对自己的包裹是否存放在菜鸟驿站有选择权,快递员应当先与收件人联系并由收件人自主选择收件方式。

根据上述法律规定,收件人对商品不满意可当面拒收。若因快递公司擅自将包裹投递到菜鸟驿站,导致系统默认快递签收,而消费者对商品不满意,只能自掏腰包支付退货运费时,消费者的损失应由谁来承担?

“造成消费者损失的,消费者可向快递公司索赔。”王小青说,希望相关的监管部门能够加强对快递行业的监管,更期待能够完善相关法律法规,从法律方面规范快递经营者的行为,更好地保障消费者、快递从业人员的合法权益。

天地人律师事务所律师曾佳魁也表示,快递员应送货上门,若在未取得收件人同意的情况下不送货上门,则侵害了收件人的合法权益。

实践中,驿站一般只提供代收服务,很少提供派送服务。即使快递公司与驿站合作,在投递过程中,也要先征得收件人同意才能由驿站代收,否则收件人有权拒收并进行投诉。“快递公司与寄件人和收件人之间是运输服务合同,若同意

存放在驿站,则收件人与驿站和快递公司之间构成一种保管寄存关系。若未同意放驿站,则与驿站不发生直接的法律关系。如果快递在这个过程中损毁、丢失或内件短少的,快递公司应承担赔偿责任。”

### 省邮政:多项措施遏制以罚代管

湖南关于快递方面的投诉情况如何,主要涉及哪些方面的投诉?

湖南省邮政管理局相关工作人员介绍,2021年1月至10月,全省各级邮政管理部门“12305”邮政业消费者申诉电话和申诉网站共受理消费者申诉10063件。

用户对快递服务申诉的主要问题是:快件丢失短少、损毁、延误和投递服务。其中,快件丢失短少、损毁申诉中,主要占比是对企业赔偿金额不满的问题,投递服务申诉中主要占比是驿站虚假签收、不按址投递的问题。

为有效保护消费者的合法权益,避免矛盾激化,省邮政管理局非常重视投诉处理工作。畅通服务热线,增加申投诉处理人员,做到“打得进,接得通”“事事有回音,件件有着落”,及时妥善处理好用户反映的快递服务问题。

针对快递员任务重、派费少,还要随时面临罚款等问题,上述工作人员表示,

湖南落实采取了多项措施,做好快递员群体的合法权益保障。“末端派费直接关系到快递小哥的薪酬收入和合法权益。今年9月,部分快递企业陆续调整末端派费。为保证企业能够将派费调整工作落到实处,真正让在一线快递小哥得到实惠,我们多次调研走访企业,督导企业制定方案、细化措施,逐步建立合理的派费机制,完善考核机制,遏制以罚代管,防止企业‘一边增加派费,一边增加罚款’,确保快递员权益保障工作落到实处。”

此外,每逢重大节日,作为快递从业人员的“娘家人”,省邮政管理局定期进行走访慰问。仅2021年元旦春节期间,该局联合团省委、省总工会在全省14个州市和100多个县慰问快递从业人员2791名,发放慰问金及慰问物资69万余元。

针对快递从业人员通行难、停车难等问题,全省8个州市邮政管理局联合市公安局交警支队出台邮政快递专用三轮车通行管理指导意见,有效缓解了快递从业人员车辆通行、停靠难题。

为全面提升从业人员的职业技能水平和就业创业能力,2021年,湖南邮政快递业职业技能培训总人次达到20490人次,培训总金额达到750.95万元。

## 坚持依法统计 维护法律权威 石峰区统计局三步走依法治“统”

通讯员 陈新南

今年以来,株洲市石峰区统计局认真贯彻落实中央、省、市统计工作会议精神,围绕统计工作任务,大力开展统计普法宣传,深入学习统计法规知识,通过抓好法治教育,加强统计法宣传等工作,营造了领导班子带头学法,干部职工主动学法,全市全面普法的良好氛围,确保统计数据真实、客观、公正,依法治统工作水平得到进一步提高。

### 深入学习贯彻落实中央文件精神

良好的统计法治工作环境为统计数据质量的提升提供了法治保障。石峰区委、区政府坚持把统计法治工作摆在全局年度工作的重要位置,结合实际制定了《关于深化统计管理体制改革提高统计数据真实性的实施办法》。在此基础上,区统计局制定了《石峰区统计局关于统计机构负责人和统计人员防范和惩治统计造假弄虚作假责任制规定实施办法(试行)》,贯彻落实中央《关于深化统计管理体制改革提高统计数据真实性的意见》《统计违纪违法责任人处分处理建议办法》《防范和惩治统计造假、弄虚作假督察工作规定》(以下简称《意见》《办法》《规定》)文件精神。

5月13日,石峰区统计局召开了



2021年统计工作专题学习会议现场。

2021年统计工作专题学习会,参会人员中央及省市统计工作重要文件进行了集中再学习,并观看了警示教育片和开展统计违纪违法典型案例警示教育,系统讲解了统计业务知识,明确了全区今年度统计工作的重点。学习结束后,随即进行了统计知识和统计法律法规书面测试,进一步加强了统计队伍业务学习意识和应用能力。

为积极推动组织各部门领导干部学好文件,相关经济部门和街道通过党工委扩大会议、每周一晚学习等多种形式,在5月底之前学习了《意见》《办法》《规定》和国家、省、市、区关于统计工作的有

关精神。

### 严格依法统计依法治“统”

石峰区统计局严格按照《意见》《办法》要求认定统计违法行为和情节严重程度,提出对主要领导责任人、直接领导责任人、第一责任人、主体责任人、直接责任人的处分处理建议。严格依法对统计违法单位进行行政处罚,严格按照规定认定统计严重违法企业并实施联合惩戒,进一步加大对典型案件的通报曝光力度。

针对审批备案统计调查项目,石峰区统计局严格依法组织实施统计调查,

严格依法提供发布统计数据,每月按时依法提供发布统计数据。通过加强统计信息化建设,扩大联网直报的应用范围,严格落实沟通上下责任,做好相关政策解读和贯彻落实,及时反映基层的新情况新问题。

### 广泛开展统计普法宣传教育

抓好普法学习,提高人员法律素养。为弘扬统计法治精神,营造良好的法律氛围,石峰区统计局成立了法治宣传小组,利用多种形式组织学习,通过专题讲座、知识竞赛活动,在单位内部组织学习,针对企业进行相关法规讲解,深入街道社区、居民住户家中发放统计法资料、张贴海报和宣传标语,对统计法律法规进行了讲解宣传。

抓好宣传教育,营造良好法治氛围。区统计局按照统计法律法规要求,针对不同的普法对象,确定不同的普法内容,提出切实可行的有计划、有步骤地推进统计普法工作,并采用多种多样的形式广泛宣传统计法律法规知识。

按照“谁执法谁普法”普法责任制,区统计局通过加强对联网直报等重点企业负责人和统计人员的法治宣传教育,把法治宣传教育渗透到统计调查工作全过程;认真做好统计调查对象的法治宣传教育,围绕各项普查和大型调查、常规调查、统计执法检查,深化统计法治宣传教育。

此外,通过利用微信、微博等载体开展面向社会的法治宣传教育,增进社会公众对统计法和统计工作的了解认识和信任,营造依法统计、真实统计的社会氛围。