



退烧药遭遇“狸猫换太子”，如何维权？

全国各地接连出现用户寄出的退烧药丢失现象；如何确保“救急药”安全送达，快递安全应得到更有力保障

2
法
治
日
报

把布洛芬、金嗓子喉片缝在一件衣服的内侧口袋里，再将衣服小心折叠好塞进另一件厚衣服里；从一只兔子娃娃的后背把棉花掏出来，再把止咳糖浆塞进去并缝好……做完这一切后，来自云南的王欣才敢让快递员上门取件。

这是她给妈妈寄的快递。因担心药品丢失，她在下单时还特意在“快递类型”一栏选择了“生活用品”，保价500元。两天后，妈妈收到了快递，告诉她里面的药都在。

王欣一直悬着的心，这才放了下来。“我也不想这样折腾，但最近老听说有快递被拆开，里面东西被人偷走。我同事网上买的药快递贴着‘××药房’的纸条，收到货后只剩下空箱子。”她无奈地说道。

王欣口中快递被盗的情况并非个例。据报道，上海、浙江杭州、辽宁阜新等地接连出现用户寄出的退烧药丢失或“狸猫换太子”的现象。其中，杭州一位居民用快递寄出了数盒布洛芬，最终竟被替换成黑色外套。这些案例频频登上热搜，加剧了寄件人的焦虑。因此，“如何防止快递退烧药被调包”的攻略也广为传播。

网购药品快递丢失谁担责？快递丢失后该如何维权？怎样才能减少快递被盗乱象？对此，记者进行了调查。



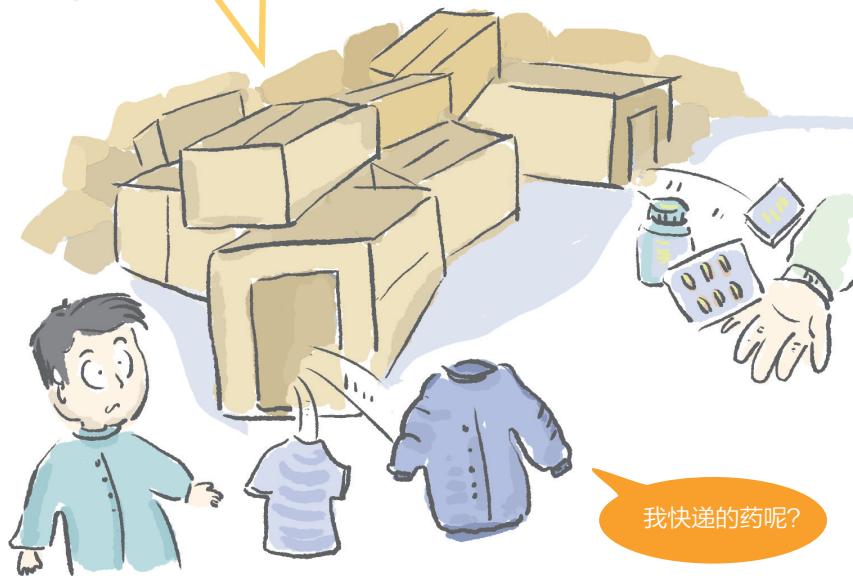
快递接连被盗 退烧药成了黑色外套

近日，有网友发文称，朋友从老家用顺丰给他寄来的快递里，一盒儿童退烧药美林被盗。相关话题迅速登上热搜。该网友自述，快递泡沫箱被掏出一个洞，外包装也有破损，破损处用顺丰胶带重新粘贴。对此，顺丰客服回应称，他们会调取监控

处理，会更严密地包装药品。

杭州的杨先生遭遇的事情更加离奇。他快递了几盒退烧药给同城的弟弟，寄出后担心时效问题，决定取消配送，亲自送过去。但没想到的是，快递员退回的包裹里并没有药品，而是一件黑色外套。

2022年12月16日，阜新的张先生花费200元左右网购了30多个医用N95口罩，网店12月23日发货。5天后，张先生收到这个快递时，快递箱裂开了一道口子，破损处还缠了一圈胶带。他拆开后发现口罩不见了，只有两瓶酱油。



唐昊/漫画



快递中间有多个环节 药品丢失要查监控

某快递公司安徽省宿州市网点代理人王林告诉记者，从快递员收快递拿到网点，然后装车运往中转站，分拣后再装车运输，到达目的地后再分拣交给快递员派送，中间有多个环

节，还有些快递是送到快递点用户自取，具体是谁的问题很难说，只能通过调查监控等方式找出药品丢失的原因。

“各行各业都不容易，快递员也十分辛苦，刚刚‘阳

康’就要加班加点工作，为了弥补物流进度，很多快递员晚上10点多还在送快递。我觉得不能因为快递出现问题就污名化快递员，查出来是谁的问题，就该让谁承担责任。”王林说。



加强快递安全保障 让人们安心寄件正常收到货物



盗窃的是急用药 不能仅根据数额来定罪

如果药品等医疗物资丢失系被人偷走，行为人是否涉嫌盗窃犯罪？

根据有关司法解释，盗窃公私财物价值一千元至三千元以上、三万元至十万元以上、三十万元至五十万元以上的，应当分别认定为刑法规定的“数额较大”“数额巨大”“数额特别巨大”。各省份可以根据本地区经济发展状况，并考虑社会治安状况，在前款规定的数额幅度内，确定本地区执行的具体数额标准，报“两高”批准。

中国政法大学刑事司法学院副教授谢澍说，各地对

盗窃罪“数额较大”的认定标准可能存在区别，但即便盗窃的数额不大也可能入罪，因为两年内盗窃三次以上的，应当认定为“多次盗窃”。

“即便不构成犯罪，邮政法和快递暂行条例中也有明确规定，除有关部门依照法律对快件进行检查外，任何单位或者个人不得非法检查他人快件。任何单位或者个人不得私自开拆、隐匿、毁弃、倒卖他人快件，如果因为盗窃数额不够定罪标准等不构成犯罪的情形，也可以依据治安管理条例的规定进行处理。”谢澍说。

值得注意的是，现在很多寄的药都是“救急药”，甚至是“救命药”。在北京瀛和律师事务所律师赵彬看来，行为人的偷药行为是否涉嫌犯罪，不能仅根据盗窃数额来决定。

“从法律层面来说，盗窃药品的立案量刑标准与盗窃其他财物是一样的，但盗窃的是收件人的急用药，因盗窃行为造成收件人未能及时治疗，发生严重后果，根据司法解释，造成严重后果的‘数额较大’的标准可以按照‘价值一千元至三千元以上’的50%确定。”赵彬说。

在赵彬看来，对于快递公司来讲，在承接运输项目时，应当严格遵守可视制度；在寄件人邮寄时，应当向寄件人提示邮寄规则、邮寄注意事项等。同时，还应当完善快递邮寄安全方面的规章制度，对快递工作人员进行专业培训和法律培训，公司内部明确处罚制度，严格禁止偷盗等行为。

“对快递方来讲，优先直接上门派送、贵重物品建议与收件人协商择期派送，确实需要代收的，尽量选择智能快递柜、正规代收点进行投递。对快递代收点来讲，配备相应的场所、人员、设备等，妥善保管快递，规范快递收寄流程，认真核实收件人信息。”赵彬说。

赵彬说，简易存放点主要适用于单位或小区内部，是特殊情况下的一种临时存放方式，也是快递被盗的高发区，建议将此类设置在有物业或保安看管的地方，配备监控设备等，做

到存取有序。对于其他社会人员偷盗快递的，快递接收人发现快递短缺或丢失时，应及时报警，警方应当加大对此类偷窃行为的查处力度，构成刑事犯罪的，要依法追究其刑事责任。

记者了解到，为进一步规范寄递物流业经营秩序，全国多地已经加强物流保障，确保快递物资运送到位。

去年12月24日，山西省太原市阳曲县公安局联合市公安局、市邮政管理局，对全县寄递物流业开展执法检查行动，增强寄递物流从业人员安全意识和法律意识，进一步优化了行业环境，有效消除安全隐患。

辽宁印发《关于切实畅通全省邮政快递服务保障民生物资医疗物资寄递的通知》，组织邮政快递企业加强医疗物资生产供应、运输需求等信息对接，优先对解热镇痛药物、抗原检测试剂等急需医疗物资提供寄递物流服务保障。对客户通过服务热线的

紧急保障需求，辽宁省交通运输厅要求各地对应网点或分拨中心快速跟进、主动联系，通过优先中转、特殊派送等方式进行特殊保障。

江苏省张家港市人民法院发布防范盗窃快递典型案例，切实提高广大群众对快递安全的警惕性和防范意识，同时呼吁快递公司、物业公司等单位共同维护快递安全。

去年12月20日召开的国务院常务会议提出，切实保障群众防疫和医疗物资需求，支持相关企业开足马力生产，并加强国际合作，合理进口急需品。

受访专家认为，特殊时期，大众对快递安全更关注更期待，快递行业应以此为动力，通过完善机制、加快信息化建设等，确保快递安全。相信随着政策调整，退烧药等医疗物资紧缺的情况也会逐渐缓解，而随着行业规范的加强，快递安全也将得到更有力的保障。



无法正常收到药品，市民该如何进行维权？

若发现快递被快递员私拆或者偷走，如果是商家包邮的快递，赵彬建议收件人可以向商家反映情况，与商家达成解决方案；如果是委托商家代发，或者个人之间寄送的快递，应当及时联系快递公司的客服人员投诉，并协商解决赔偿事宜。

谢澍说，若快递签收后被他人偷走，快递公司应积极收集相关证据，及时报

警。消费者可以向邮政管理部门投诉，或提起民事诉讼。

记者发现，很多遭受损失的市民在向客服查询、投诉时，回复均称属于丢件，又只能得到丢失药物金额的赔付，甚至因为没有购买快递险而得不到相应的赔偿。

在赵彬看来，关于最低赔付，快递行业的限额赔偿和保价制度，其作用主要是

为了平衡快递公司低运费与高风险之间的矛盾，促进快递业的长远发展，法律对此并没有禁止。出现快递丢失、部分丢失或损毁的情况，快递公司需要对快递按规定进行赔付。对于保价的快递，需要按照约定进行赔偿，但根据规定，即便对于未保价的快递，快递公司也应按照快递实际损失对收件人进行赔付。