

## 与民分忧 为民解难

24 小时热线

962555

微调查

### 退货寄回两双鞋 店家只收到一双

近日，市民俞女士致电本报反映，她在天猫魅力惠旗舰店买了两双价值不菲的鞋子，因两双鞋的尺码都不合适，于是申请了退货。目前，店家以只收到一双退回的鞋子为由，不予受理。她向百世快递投诉，对方又始终拖延不予理睬。

#### 退两双鞋少一双

今年9月，俞女士在天猫魅力惠旗舰店买了两双奢侈品鞋子，花了6000多元。收到货后，她发现两双鞋的尺码都偏大，于是申请退货。俞女士介绍，她在系统申请退货后，淘宝自动推荐了百世快递公司上门取货。不久，她收到店家通知，快递包裹里只有一双鞋，没办法受理退货。她致电当时取货的快递员，一直无人应答。她转而向快递公司投诉，对方给出的回复是受理寄货的快递网点被关了，找不到鞋子。她和店家沟通，想先退一双鞋。店方以退货包裹内少件为由，不予受理，并把鞋子又退回了百世快递。

#### 快递方不肯担责

记者就此事致电魅力惠旗舰店方面。客服人员表示，他们只收到俞女士寄来的一个包裹，包裹内只有一双鞋，而且包裹外包装完好，没打开过的痕迹。“她退的两双鞋是共用一个运单号寄回的，如果有两个退货包裹的话，建议是分运单寄回。”魅力惠旗舰店方也强调，作为收件方，他们并不承担责任。随后，记者又多次试图联系百世快递公司了解情况，对方一直让记者“等回复”。

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，当事人物品交由快递公司运输，并支付了快递费用，双方之间的运输合同关系成立。根据《合同法》相关规定，承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任。“就当事人的遭遇而言，若需归责，则应先确认当事人是否有证据证明其系将两双鞋子一并委托快通寄回厂家。”金律师表示，从当事人维权的角度而言，就一双鞋子遗失的情形，应向快递公司提出索赔。在快递公司对当事人合理诉求不予理睬的情况下，当事人可以向行政监管部门投诉该快递公司，也可以通过向法院起诉的方式主张权利，要求快递公司承担损害赔偿责任。

本报记者 季晟祯

有困难就找帮侬忙

民有所呼  
我有所应

拿起电话，说出

那些让你郁闷的事