

手机店员用顺风车调货,5199元新机却不见了踪影 货物“丢失”后,究竟谁来买单?

一部价值5199元的华为Mate80手机,一场为赶时间发起的顺风车调货,最终让手机店员陷入一场手机“丢失”的纠纷。店员为图便捷选择顺风车送货,司机却反馈“已送达”。对此,打车平台声称有免责条款,警方认定该案属于侵占案件,建议店员提起诉讼,这份无助与迷茫,成了店员王乐(化名)十多天以来最大的困扰。

为赶时间调货陷入维权困境

“当时就想快一点,没想到会出这种事。”

回忆起去年12月29日的经历,手机店员王乐充满了懊悔与无奈。

王乐在上海闵行爱琴海商圈的一家手机店工作,当晚8点左右,有顾客想购买一台华为Mate80手机,但是因为门店缺少该型号手机,需从浦东的另一家门店调货,而顾客想当晚就拿货,于是王乐打算叫一辆顺风车运送手机。

“同城送货要两个小时左右,还不一定能及时接单,顺风车独享只要一个小时,又比普通网约车便宜。”

王乐说,此前门店也有过类似用顺风车调货的操作,均安全送达,便想当然地认为这次也会顺利。

当晚她在打车平台上下单了从浦东到闵行的顺风车订单,全程约20多公里,并和接单司机确认“仅送货、无人随行”的需求后,由浦东门店的同事将全新手机交给了司机,双方还通过平台聊天记录确认了物品交接。

根据平台行程显示,车辆应于当晚9点10分左右抵达目的地。王乐在9点12分看到平台提示“已送达”后,立即通知店内同事前往取货,可同事在约定地点等候了半个多小时,始终未见到司机和手机。情急之下,王乐拨通了司机电话,对方坚称已将手机送达。

“他说送给了一个核对过手机号的男士,还说出了大致位置,说得跟真的一样。”

心存疑虑的王乐提出要调取监控核实,挂断电话后,她再拨打司机电话时,对方却开始拒接,手机状态时而关机、时而无法接通,彻底失联。

王乐当即联系打车平台,客服表示,司机当晚在距离目的地500米左右的小区门口停留了片刻,无法核实是否送达了手机,最后告诉王乐无法提供更多信息,仅表示会协助警方调查。

无奈之下,王乐于12月30日中午前往虹桥派出所报案。经过调查,民警告诉王乐,这种情况不属于偷窃,而是侵占他人财物,建议王乐向法院起诉司机。

“我问过平台,司机现在还能正常接单,没有受到一点影响。”

王乐无奈地说,门店规定若物品丢失需店员自行垫付赔偿,5199元对她而言并非小数目,可她既不知道司机的身份信息,也不熟悉司法程序,陷入了维权困境。

平台称无运货资质且核实困难

针对王乐的遭遇,新闻晨报·申度新闻记者联系了涉事打车平台相关负责人,对方表示对“用顺风车送手机”的行为本身就存在极大风险。

“网约车、顺风车的核心功能是载人,不是运货,它们也没有相关资质,各个平台的条款中也明确禁止私下用顺风车运送货物。”

该负责人解释,打车平台与网约车、顺风车司机的合作协议,均基于“客运服务”签订,平台仅对乘客的人身安全提供保障,不对货物运输承担责任。

“用户私下与司机约定运送货物,违反了平台规则,相当于双方自行达成口头协议,平



AI生成

台对此没有监管义务,也无法提供相应的赔付保障,这在平台条款中已有明确说明,相当于平台有一定的免责空间。”

对于王乐要求运送的手机是否送达一事,平台称已尝试联系涉事司机,且成功接通一次,司机坚称已将手机交给核对过手机号的收件人,双方各执一词,平台无法判断真伪。

“我们不能仅凭乘客一方的说法就处罚司机,必须有明确的证据或警方的结论,才能采取暂停接单、封号等管控措施。”

该负责人坦言,此类纠纷处理难度极大。一方面,平台没有货物运输的监管职责,无法像同城货运平台那样,对货物交接、送达过程进行全程溯源取证;另一方面,司机与乘客对事件经过各执一词,警方也尚未给出明确结论,平台难以界定责任。

警方初步认定为侵占罪 建议走民事诉讼

记者从闵行警方了解到,目前该案仍在跟进中,民警已开展初步调查取证工作,但由于缺乏关键证据,案件进展有限。

“我们已经告知当事人,初步研判该事件属于一般侵占,不属于公安机关管辖的刑事案件,建议通过民事诉讼的方式维权。”

警方表示,一般侵占与盗窃、抢劫等刑事案件不同,前者需当事人通过司法程序主张权利,公安机关无法采取强制措施立案侦查。

针对王乐的困扰,民警给出了具体建议。一是固定好聊天记录、订单截图、警方受案回执等证据,聘请律师向法院提起民事诉讼,要求司机返还手机或赔偿损失;二是通过律师向打车平台调取司机身份信息,平台有义务配合司法机关调查。

警方表示,目前社区民警仍在持续跟进此事,尝试通过多种渠道联系司机、核实情况,但这类纠纷通过民事诉讼解决是更合理的途径。

记者手记: 贵重物品需走正规渠道运送

王乐今天的遭遇也可能是大家明天会碰到的难题,在追求“快”和“省”的前提下,用网约车送文件、送钥匙、送宠物甚至送贵重物品的情况时有发生,但是这种便捷方式背后

隐藏了不小的风险——规则不支持、平台难负责、警方难立案,一旦发生货物丢失、损坏等纠纷,维权难度极大。

目前,同城货运平台有许多选择,平台与用户、骑手签订的是货物运输协议,有明确的赔付机制和全程溯源监管,能为货物安全提供保障,适合贵重物品、急需物品的跨区运输。而网约车、顺风车既无货物运输资质,也无相应监管措施,司机与用户私下约定送货,属于违规行为,平台可免责,一旦出现问题,用户往往只能自行承担损失。

尤其是手机、电脑、首饰等贵重物品,切勿图方便、贪便宜选择网约车、顺风车送货。若确有紧急调货需求,应通过正规货运平台下单,同时做好物品保价、交接拍照留证等工作。

市民若遇到类似纠纷,应第一时间报警,固定好相关证据,及时通过民事诉讼维护自身合法权益,切勿因不熟悉司法程序而放弃维权。同时,要提高风险防范意识,明确网约车与货运平台的功能边界,避免因违规操作陷入维权困境。