

快递放门口丢了算谁的？

有人说应该小哥赔，有人说收件人同意放门口就得自认倒霉

快递放门口，转眼却不翼而飞，从自认倒霉到追责索赔，收件人、快递员、商家往往陷入责任拉扯。是快递员失误，还是收件人默认风险？律师指出，关键在是否经收件人同意。在当面签收难以实现的现实中，这个关于丢失包裹的问题，拷问着服务规范的边界，也催生了拍照留证、社区互助等自发摸索的解决之道。



AI制图

■烦心事

门口快递不翼而飞 无奈装上智能猫眼

“几乎每个月我家都会丢一次快递，真不知道该咋办了。”住在北京朝阳区一个老旧小区的市民张女士最近接连遭遇几起放在家门口的包裹丢失事件。张女士郁闷地说，由于楼道里没有监控，丢件责任很难认定，她也问过保洁人员，“保洁人员说没见过，让我问问是不是邻居误拿了，但咱总不能因为一件快递没了，就频繁去敲邻居的家门吧。”

既是碍于面子，也是怕影响了邻里关系，张女士从未向邻居询问过。无奈之下，她只能紧急安装了智能猫眼，多了一笔开销不说，邻居还以侵犯隐私为由向她表达了不满。

■各有说法

对方担责

●快递员失误理应赔付

居民刘女士独自租住在丰台区一处老小区，由于白天上班家中无人，快递员常常把她的包裹放在家门口。前阵子“双11”大促，她购买了许多生活用品，每天家门口都堆放着几件快递包裹，可拆箱时却发现，有双价值36元的棉拖鞋怎么也找不到了。

“翻开物流详情页面，显示包裹已被门口签收，我联系了快递员，他坚持说自己送到了。”刘女士认为，拖鞋虽然不贵，但快递员没有打电话询问，就自行把快递堆放在门口，丢了理应由快递员担责。经过反复沟通，快递员私下将钱款转给了她。

市民小樊也遇到过类似情况。“前阵子我在网上买了一件衣服，快递员打电话时我不在家，就让他放到门口，结果回去后发现没了。”小樊立马联系快递员，对方核对了地址后说自己弄错了楼栋，答应帮她

记者在采访中发现，不少市民都遇到过网购包裹放在门口后却踪影全无的情况，有的人会在业主群里询问一下；有的人会自认倒霉；有的人则会向快递公司投诉、寻求赔付，但沟通过程经常耗费不少时间与精力。

近些年，我国快递业务量呈爆发式增长，快递在流转的过程中，丢失的情况时有发生，由此引发的纠纷不断。为了方便，不少人会在家中无人时，让快递员直接将包裹放到家门口，然而这种方式看似快捷却伴随着风险——有的人下班回家时，发现包裹已不翼而飞。出现这样的情况该怎么解决？

找找。第二天，快递员回电话称找不着了，愿意赔付。“这是快递员自身工作失误造成的，进行赔付合情合理。”小樊说。

●由商家兜底效率更高

家住海淀区的陈先生前阵子购买了一件小家电，虽然物流详情页面显示“已签收”，但他并未看到包裹的影子，在联系快递员后，对方称已将其放到了门口。“第二天再联系快递员，他竟然说已经离职了。”陈先生又联系了快递网点，但每次打电话，客服都回复说正了解情况。陈先生只好给商家客服打电话，商家在核实后，为他补发了一件。

居民夏先生也表示，在多次丢件后，他发现找商家赔偿效率更高，“商家一般会同意退款或者补发，后面的事情我就不操心了，那是商家和快递公司之间的事儿。”

自身有责

●默认门口别全赖小哥

对于放到家门口的快递丢失问题，一些快递员也有自己的苦衷。

“按照公司规定，我们需要在要求的时效内送货上门，但很多客户白天不在家，我们又不可能等到晚上他们回来了再送。”快递员小李告诉记者，除了一些居民主动备注投放到代收点或快递柜外，多数居民都默许让他直接将快递放到家门口。“很多时候我们打电话告知客户快递要到了，他们也直接说‘放门口就行’。”小李提到，即便这样，有些时候，当快递丢失后客户找来，他却有理也说不清——“他自己同意放门口的，那包裹丢了，就不能让我负全责啊！”为了不被投诉，小李通常答应私了。

“快递小哥很辛苦，看到他转来的赔付款，我心里

也不是滋味。”居民赵女士坦言，如果没有更好的机制来实现当面派送快递，那么快递丢失后的责任也不应完全由快递员承担。

●为减少纠纷拍照留证

小周送了多年快递，根据他的观察，随着快递量不断增长，丢件的情况也在增多。“我负责的片区有很多老小区，有的一个楼层就有三四户居民，门挨着门，堆在那儿的包裹很容易被拿错。”小周说，为了及时提醒收件人和减少纠纷，他买了部带有通话录音功能的手机，同时拍照留证，并上传到系统的签收页面中。用户点击“查看签收照片”后，不仅能看到快递摆放的位置，还能看到照片上有拍摄时间、地址和运单号的水印。“这样做，即便是不小心送错了门牌号，也能很快追溯到包裹。”小周说。

■专家观点

责任认定 要看是否经收件人同意

快递丢失后，到底如何进行责任认定？北京瀛和律师事务所合伙人佟俊分析，《快递暂行条例（2025年修订）》第二十六条规定：“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。”《中华人民共和国民法典》第八百三十二条规定了承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担赔偿责任，除非有法定免责情形。因此，对于要求投递到约定地址、收件人或指定代收人的，如果快递员未征得同意擅自投放，属于未完成投递义务，承运人应对运输过程中的丢失承担赔偿责任。

佟俊说，《快递暂行条例》第二十六条中的“收件人指定的代收人”包括指定的地点，如代收点。如果征得同意，那么投递到指定地点视为完成交付。“也就是说，如果经买家同意存放在代收点，视为被签收，风险由买家承担。”

佟俊表示，在快递员未完成投递义务、商家未完成交付义务的情况下，两者均有赔付义务，但鉴于合同相对性，以及差价问题，找商家进行赔付更具可行性。“商家应承担买卖合同违约责任，进行重新发货或退款，商家承担后可向快递公司追偿。”“寄递流程端也需要进行优化。”佟俊说，快递企业可以强化格式条款提示说明义务，确保消费者的知情权。

■社区探索

业主物业齐配合 错投快递找到家

“本来以为找不回来了，没想到其他楼栋的业主联系了物业，我的快递很快就被找到了。”家住北京通州区城市之光·东望小区的孙先生说，他有件快递不见踪影，快递员也不记得投递到哪里了，没想到第二天，快递员又给送了回来。原来是快递员把小区四期当成了三期，四期业主发现家门口多了件快递，便联系了物业，物业赶紧通知了快递员。

该小区物业工作人员告诉记者，为了加强与快递员的沟通，物业和附近快递网点建立了微信群，可以迅速找到出入该小区的快递员。“如果有业主看到送错的快递，可以联系物业管家，我们就会及时通知快递员。”

此外，该小区的业主群也发挥了重要作用。“8号楼2单元602的业主，你的包裹放在我门口了，请到我门口拿。”不久前，8号楼1单元602的业主在群里发出一则这样的消息，很快包裹的主人就看到了，及时前往领取。

“现在很多业主已经形成了默契，只要遇到送错的快递，都会发到业主群里，提高了寻找快递的效率。”孙先生说，如果遇到实在找不到的，物业也会积极配合业主调取监控。

据 北京晚报