

“迷你考拉”擅搬私人物品 竟称系统判定为“未知物”

投诉人：王女士
投诉日期：7 月 15 日

日前，王女士就迷你考拉仓（北京）仓储服务有限公司上海分公司在未经自己同意的情况下，擅自搬动自己存放在考拉仓内的物品，向本报投诉。王女士告诉记者，自 2019 年 1 月 13 日开始，王女士将家中易碎的贵重物品存放在由迷你考拉提供的，位于闵行区新世界花园的 10 号社区仓中。然而，7 月 15 日，王女士去 10 号仓取物品时发现，迷你考拉在未经王女士同意的情况下，擅自将王女士存放在 10 号仓的物品搬至 7 号仓。

据了解，王女士曾与迷你考拉签订了半年的合约，购买了 9 号仓存放物品，有效期自 2019 年 1 月 13 日至 2019 年 7 月 12 日。

◆ 记者连线 ◆

在接到王女士投诉后，记者致电了迷你考拉的客服热线。客服人员表示，王女士的事情，她是知晓并清楚的。在王女士使用 10 号仓长达一年的过程中，迷你考拉方面并不知晓，而因此导致的问题是，在迷你考拉的系统中，王女士存放在 10 号仓的物品也被判定为“未知物品”。

该客服人员表示，7 号、9 号与 10 号仓储箱的价格各有不同，7 号仓的价格最高为 450 元/月，10 号仓为 350 元/月，9 号仓为 250 元/月。据目前情况来说，可以让王女士免费使用 7 号仓至 8 月 13 日，即合约期结束，而中间产生的差价作为给王女士的优惠。

记者发现，在双方签订的条约中写明，

之后，7 月 6 日，王女士与迷你考拉续约，签订了一个月的合约，继续购买 9 号仓储存放物品。然而，在此过程中，王女士使用的一直是 10 号仓储，这是为何？王女士表示，自己在存放物品时，迷你考拉的销售人员给的就是 10 号仓储及密码，所以也一直使用的是 10 号仓。

“我的物品都是包装好的易碎品，现在迷你考拉在未经我同意的情况下，擅自移动我的物品，这肯定是不合理的。”王女士表示，在发现迷你考拉上述行为后，便及时联系了该公司的相关工作人员。该工作人员并没有解决问题的行动，只表示，可以继续使用 7 号仓直到王女士合约期结束。

为此，王女士又继续联系了迷你考拉的客服人员，客服随后给出了两个方案：7 号仓储比 9 号仓储的空间大，王女士合约期到

期后，自行搬回 9 号仓；将王女士的物品搬回至 9 号仓储，不过要王女士自己来搬，迷你考拉不提供人力，但可以考虑报销一定的费用。

王女士表示，这两个方案都不能接受。王女士认为，自己与迷你考拉所签订的合约中，没有一条曾说过，迷你考拉可以擅自搬动顾客的物品，如今迷你考拉的行为，明显侵犯了消费者的权益，同时让消费者失去了应有的安全感。这些物品都是包装好的易碎品，后期检查还需要耗费大量的时间和人力将物品一一打开后才能检查。

据此，王女士要求，迷你考拉安排专人与自己检查物品是否有破损的情况；擅自搬动存放在仓储内的物品，应承担违约责任；如果后期需要将物品从 7 号仓储搬至 9 号仓储，迷你考拉需安排专人负责搬动物品。

外，该客服也表示，从迷你考拉的监控发现，王女士后期也曾打开 7 号仓，所以很难说，到底是工作人员搬物品导致物品破损还是王女士打开仓门时，导致物品出现破损。所以，后期还是要等“验货”后，就物品有没有破损，开展下一步的应对措施。

那么，是否可安排专人帮助王女士搬动物品呢？客服人员表示，如果物品没有破损的情况，搬运东西是附加服务，如果客户物品价值比较高的话，还需要上报公司才能答复。

不过，据王女士反映，虽然对方约定了检查时间，但又以“忘了”为由将时间再次延后。记者截稿时为止，双方依然未对此事有实质性进展。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所金玮律师分析认为，王女士与仓储服务企业之间系仓储合同关系，在未经王女士同意的情况下，仓储服务企业擅自腾挪、搬运王女士储存的物品并作移库处理，显然已构成违约，应根据合同约定承担违约责任。

“仓储企业称对王女士储存情况不知情，以及将其存储的物品判定为‘未知物品’的说法难以成立。”金玮律师指出，一般而言，保管人均应当按照约定对入库仓储物进行验收，保管人如在验收时发现入库仓储物与约定不符合的，应当及时通知存货人，仓储企业作为保管人自身怠于验收的话，则不可归咎于存货人。在保管人验收后，发生仓储物的品种、数量、质量不符合

约定的，保管人应当承担损害赔偿赔偿责任。

根据《合同法》第三百九十四条第一款的规定，储存期间，因保管人保管不善造成仓储物毁损、灭失的，保管人应当承担损害赔偿赔偿责任。金玮律师表示，如因仓储企业擅自腾挪、搬运王女士储存的物品所造成的毁损，应由仓储企业承担违约责任，并就王女士的经济损失作出赔偿。且，基于“移库”的行为系仓储企业擅自作出而未经王女士同意，因此“回搬”的责任也应由仓储企业一并承担，而非由王女士承担。

此外，金玮律师提醒与建议，存货人在交付仓储物时，应当要求保管人给付仓单，保管人应当在仓单上签字或者盖章，仓单应包括存货人的名称或者姓名和住所，仓储物



的品种、数量、质量、包装、件数和标记，仓储物的损耗标准、储存场所、储存期间、发人、填发地和填发日期等信息，这样有助于在发生仓储物毁损、灭失情况下的维权与索赔。

见习记者 张叶荷

■ 简 讯

徐汇法院多措并举 保护法官权益

□ 记者 季张颖

本报讯 正值“上海法院法官权益保障日”设立三周年之际，近日，中国法官协会秘书长王卫一行来到徐汇区人民法院调研法官权益保障相关工作。记者从徐汇法院获悉，近年来，徐汇法院已快速有效处置 10 余起侵犯法官权益事件，通过与公安机关建立协调机制，合作联动提高了此类案件的处置效率。

记者获悉，徐汇法院一方面制定《依法保障干警合法权益实施办法》，不断完善法官权益保障工作制度规范；对于侵害干警合法权益、恶意诋毁干警名誉的舆情，不断完善舆情应对工作机制；法警大队等职能部门在安检岗位从严、从细检查，加强院内安全保卫，不断完善各项安保制度。另一方面还专门成立了法官权益保障委员会办公室，近年来快速有效处置 10 余起侵犯法官权益事件。同时注重搜集威胁、恐吓干警的相关线索，及时与干警谈心谈话，做好心理疏导工作；加强与公安机关的协调沟通，在侵害法官权益事件发生的第一时间报告公安机关，合作联动提高处置效率。

奥运冠军走上讲台 讲授别开生面的体育课

□ 记者 季张颖

本报讯 近日，为期十天的首届长三角一体化未来体育教师暑期夏令营在上海体育学院落下帷幕。记者获悉，此次夏令营将“教育初心”教育与课程相结合，奥运冠军宋妮娜走上讲台，为大家讲授了一场别开生面的体育课。

来自全国 27 个省份的 330 名有志于从事体育教师的在校学生经过了前沿讲座、教学实训、学术沙龙、参观考察、素质拓展等多样化的教学培训，在知识、能力和德育素养等各方面都得到了有效锻炼。

在长三角体育实习教师供需洽谈会上，由长三角教育人才服务联盟和上海市教育人才交流服务中心为长三角地区用人单位和夏令营学员组织的见习体育教师供需见面会上，158 家用人单位与本次夏令营学员达成实习签约意向达 300 余人次。

奉贤区市场监管局召开 餐饮服务单位示范创建培训会

□ 记者 金勇

本报讯 近日，奉贤区市场监管局召开了辖区餐饮服务单位示范创建培训会，区食品药品安全协会、78 家“放心餐厅”“放心食堂”示范创建单位负责人、12 个市场监管所分管副所长、条线干部共 110 人参加了本次培训会。

会上，首先解读了 2019 年度奉贤区餐饮服务单位示范创建工作方案，提出了“放心餐厅”“放心食堂”示范创建总体要求。随后，从放心餐厅及放心食堂通用要求、放心餐厅的特殊要求、放心学校食堂的特殊要求、放心职工食堂的特殊要求、放心医院食堂的特殊要求等方面细化解读了各项指标，最后结合日常监管中的案例讲解了示范案例。

■ 主笔 闲话



二手买卖“坑”太多

闲置的物品扔了舍不得，放着不用又可惜，“断舍离”不等于“败家子”，二手交易就成了这些旧物的好去处。东西给到有用的人手里，还能减少部分经济损失，双赢的事，何乐而不为。更何况，网络的兴起，不再需要去二手市场摆摊，费时费力，一些专门的二手交易平台迅速崛起，给大家带来了方便。可林子大了，啥鸟都有，何况有利可逐，更是让一些“食腐者”蜂拥而至，不少消费者都掉进了“坑”，合法权益受到侵害。本期“权威曝光”，对二手交易遇到问题时该如何维权进行了探讨。

在二手交易里，买家和卖家几乎都是普通消费者，大多数情况下都没有传统意

义上的“商家”介入。因此，在定义二手交易卖家是否为“销售者”，其实还存在一定的争议；同时有些爱占便宜的买家又会在退货的时候“偷梁换柱”，由于二手货物大多没有规范包装、吊牌等，在质量和成色上缺少统一的标准。因此，二手交易过程中一旦出现纠纷，公说公有理，婆说婆有理，平台很难对双方的过错作出判断。

本来二手交易更多是建立在一种诚信之上，其本质并非是逐利，而更多是止损。但道德无法产生强制性，法律在这方面又有一定的迟滞性，因此相关平台设置的游戏规则就更为重要，也更能够直接解决相应的纠纷。同时，买卖双方都应全面保留相关的证据，以备不利时通过诉讼途径进一步维权。

金勇

■ 一周之“最”

最“一条龙”的假日化用品

长沙市公安局知识产权犯罪侦查支队近期破获一起特大生产、销售假冒日化用品案，刑拘 19 人、逮捕 5 人，查获假冒产品 1.6 万余件，涉案金额 1.6 亿元。

今年 3 月，长沙市公安局知识产权犯罪侦查支队民警接到某知名品牌日化用品代理公司举报，长沙多地存在销售假冒海飞丝、蓝月亮、舒肤佳、汰渍等品牌日化用品的情况。

长沙警方查明，在唐某售假犯罪团伙中，唐某负责联系“上线”，其妻肖某负责管理账本和联系“下线”，司机周某负责接货、送货。赵某的制假犯罪团伙窝点则位于邵东农村的数栋民房内。

（金勇 整理）