

□ 记者 章炜

“骑手取货后 24 小时联系不上，电话不接、信息不回……”近日，毛先生向《上海法治报》反映，他通过达达秒送 APP 寄送一部市价 4500 元的全新小米 15PRO 手机，却遭遇骑手临近目的地时突然失联。如今已经事发十多天，该手机依然下落不明。更让毛先生难以接受的是，由于他未保价，平台给出的赔付方案仅为快递费的 7 倍，这与手机市价相去甚远。记者查询报道发现，“消费者因货物在闪送途中遗失而陷入赔付困境”的情况屡见不鲜。

## 骑手失联，丢失的手机已被激活

7 月 31 日 10 时 30 分，在河南郑州线下商超经营手机业务的毛先生通过达达秒送 APP 下单闪送一部小米 15PRO 手机，配送距离 14 公里，预计 12 点送达买家。这部全新未激活的手机市价约 4500 元，骑手当日按时取货，前 1 小时的配送状态均正常。

“眼看距离目的地只剩 900 米，买家还在不停催促，我给骑手打电话想确认情况，他却直接挂断了。”毛先生回忆，此后他多次拨打电话，不是被挂断就是无人接听，而 APP 上显示骑手的位置正逐渐远离目的地。

“骑手联系不上，我要投诉”“找人工客服”……毛先生表示，事发后第一时间，他就试图联系平台客服反馈问题，却发现找到人工客服非常难。“他们的 APP 后台、400 电话都是智能机器人，根本接不通人工客服。”焦急的毛先生辗转找到集团客服，终于与达达秒送的客服取得了联系，反馈手机丢失的情况。

当天下午，毛先生还报了警，警察询问情况后建议联系平台客服解决。反馈后，毛先生一直在订单中关注骑手动向，24 小时后，平台因订单超时自动关闭，他再也无法查看骑手位置，与骑手的联系也彻底中断。“骑手的虚拟电话失效，我这边再也联系不上。”

毛先生表示，手机丢失后，由于他下单时未保价，平台方给出的赔付方案是快递费的 7 倍，该订单闪送费为 27 元，即赔付 189 元。对此，他表示无法接受，“这件事情对我的生活造成很大困扰。从 7 月 31 日到现在，我打了上百通电话，找警方、找平台、联系骑手，尝试各种方法，但目前手机还是一无所踪。”毛先生认为，这一赔付金额与手机价值相差太大，无法接受。“我希望要么找回手机归还，要么照价赔偿。”

毛先生近日通过手机序列号查询发现，8 月 1 日 18 时左右，这部丢失的手机已被他人激活使用。

投诉实录

# “秒送”新手机 骑手失联多日

达达平台：赔 7 倍运费  
律师：应先行赔付

## 平台：联系不上骑手，已对账号进行封禁

针对毛先生反映的相关事宜，8 月 6 日，记者联系达达平台。客服表示，该订单确实已取货未送达。由于一直联系不上骑手，已于 8 月 2 日对该骑手的账号进行了封禁。客服查到，该骑手是 2025 年 3 月 27 日认证成功的，7 月 31 日仅接了两单，此后再无接单，一直处于失联状态。当日，客服又拨打了骑手电话，还是无人接听。客服表示，平台一直在联系失联骑手，并引导客户报警并配合警方处理。记者询问骑手的真实信息，客服表示由于涉及个人隐私，只能提供给警方协助调查。

对于物损或者丢件的理赔问题，达达客服表示，如果物品未保价，最高赔付 7 倍配送费。如果闪送手机等贵重物品，建议客户根据相关价值进行保价。此外，平台与骑手是合作关系，并非雇佣关系。记者在 APP 上查询到，用户下单时需勾选的《代买跑腿服务用户协议》和《达达平台服务协议》中明确提到：众包骑手与平台无任何劳动、劳务或雇佣关系，平台仅提供撮合服务，配送过程中产生的物品损失、丢失等问题，由用户或众包骑手承担，与平台

无关。协议还规定，未保价物品发生遗失时，赔偿限额为订单实际支付费用的 7 倍，且不承担利润、商业机会等无形损失的赔偿责任。客服表示，对于毛先生不认可 7 倍快递费赔付方案，将继续升级反馈，等待处理结果。

“我信任的是平台，运费也付给了平台，平台应该对骑手负有管理责任，现在出事了，他们的处理方式挺让人失望的。”毛先生说，自己是该平台的长期用户，经常叫跑腿服务，送手机、电脑、配件等，以前都很顺利，从来没遇到过这种事，觉得十分离谱。毛先生质疑，平台在接到他的丢件反馈后，人工客服响应不及时，也未及时利用定位等手段协助他追回手机，服务保障机制有待完善。

近日，达达客服专员回复称，事件已升级至安全部门处理，要求毛先生上传有关手机价值的相关凭证。该专员表示，平台高度重视此事件，持“零容忍”态度，也会尽快进行处理。记者了解到，目前平台方已经报警，将全力配合警方调查寻找失物。但截至发稿前，平台依然没有给出新的赔付方案。

记者了解到，今年 4 月，北京柯女士使用跑腿服务运送价值 17017 元的货物，货物给骑手后，骑手失联。此后，平台对用户损失进行特殊垫付，并报警追偿，全力配合警方调查。

律师说法&gt;&gt;&gt;

## 平台应先行赔付损失，再向骑手追偿

上海市通浩律师事务所高级合伙人陆建律师表示，快递员从客户处收取手机，中途不辞而别、溜之大吉。此后不久，手机被激活。鉴于快递员就手机下落没有任何说明或报警，推断快递员属于故意侵占、处分客户财物。该侵占行为从数额上看，虽然尚未达到承担刑事责任的程度，但行为的性质非常恶劣，应属于快递市场生态零容忍的行为。上述行为一方面应依据《治安管理处罚法》予以行政处罚，同时，应就客户的财物价值及因延误而造成的其他经济损失承担民事赔偿责任。

判断平台与快递员之间是劳动/劳务关系还是中介合同关系，并不仅仅依据平台的单方说明，还应区别不同类型确定平台的责任。如果平台对快递员存在实质或隐蔽性的实质管理关系，例如平台公司对快递员强制派单，或通过算法实质控制骑手的工作时间、路线及接单选择，剥夺其自主性等。说明平台存在深入介入的管理，双方构成劳动关系。在该情形下，快递员的侵占行为属于职务侵占，平台应对客户的损失承担全部赔偿责任。

如果平台仅仅通过提供信息匹配服务，撮合用户与快递员达成运输协议行。在此情形下，也要考察平台是否尽到了对快递员信息的审核、快递合规培训以及客户投诉服务等义务。如果平台存在过错，也应承担一定的赔偿责任或补充责任。另外，即使平台没有任何过错，也应先行赔偿客户损失，再向快递员追偿。因为，平台就仿佛是一个商场，快递员在平台认证注册后相当于取得了一个“个体经营档位”，造成消费者损失的，商场依法也要先行承担赔偿责任。

事发后，毛先生立即尝试向平台反映，但联系不上人工服务，最后平台也表示骑手失联。以上说明平台对骑手的失职行为缺乏有效的追责预警与措施，暴露其经营模式缺乏对运输安全的有效保障，理应承担一定的责任。对于快递保价规则中的限额赔偿条款，其适用的前提应为平台合理提示且没有任何过错。平台可以依据限额赔偿条款对毛先生赔偿运费 7 倍的损失，但快递员仍应就侵占行为承担行政责任和全部损失的赔偿责任。

础依据。

此外，寄送贵重物品时，务必在寄件时拍照留存物品状态、要求骑手规范打包。收件时坚持当场开箱查验，避免因“签收即认可”条款陷入维权被动。下单前细看服务协议，对“签收后免责”“平台不承担”等条款保持警惕，留存好购买凭证、配送记录等证据，遇纠纷及时向监管部门投诉或报警，切实维护自身权益。

相关案例

## “闪送”贵重物品，务必保价并当场开箱查验

闪送、跑腿等同城配送服务尽管便捷，但记者通过梳理 12345 市民热线发现，类似的配送纠纷不少。7 月 27 日，上海市民郭女士通过顺丰同城快递从徐汇区寄送一个相机镜头至虹口区，收件人签收时，快递员未等待其开箱查验便匆匆离开。收

件人因信任平台流程，未坚持当场核对物品状态，直至使用时才发现镜头附带的价值约 500 元保护镜损坏。郭女士认为顺丰快递在配送环节存在疏漏，应按保护镜实际价值进行赔偿。而快递公司则以“签收后概不负责”为由拒绝赔偿，强调

服务协议中已明确相关条款。

对于此类配送纠纷，法律专家提醒，消费者在使用跑腿、闪送等同城服务寄送贵重物品时，应充分了解平台的保价规则和赔付条款，务必按实际价值保价。虽然保价不能完全规避风险，但可在纠纷发生时为索赔提供基