

收到三个快递：一个是石头，两个是废纸条

谁寄来的？快递公司以保护客户隐私为由拒绝提供发件人信息



河北石家庄的刘女士最近接连收到三个“垃圾快件”，其中一个里面装着一块圆圆的石头，另外两个里面装的都是废纸条。运送三个“垃圾快件”的快递公司都是韵达快递，为了找到发件人，刘女士联系了韵达快递的多个部门和客服，都拒绝提供发件人信息，理由是：保护客户隐私。



■刘女士收到的三个快递，一个里面是石头，两个里面是废纸条。

□文/图 本报记者 刘文静

消费者遭遇

收到三个快递，里面是石头和废纸条

5月28日，石家庄的刘女士根据手机收到的取件码去单位附近的快递驿站取快件，取了两个袋子，打开一看，一个里面装着一块圆圆的石头，一个里面装的是废纸条。

“我最近没有网购，收到取件码还以为是朋友给寄的什么东西，谁想到是这种奇怪的东西。”刘女士说。两个快件的运送方都是韵达快递，一个来自“浙江金华永康市”，显示“厂家仓库”，里面装的是圆石头；一个来自“江西赣州”，显示为“假发仓库”，里面装的是废纸条。袋子上都有寄件方的电话，刘女士依次拨打，浙江金华的电话打不通，“江西赣州的电话打通了，接电话的说他们是代别人发货，不知道谁发的。”

刘女士说，以前她也收到过“垃圾快件”，里面装的一般是“扫码抽大奖”“百万大礼包”之类的卡片，一看就是诈骗。这次收到的物品却很奇怪，没有诈骗信息，这是闹哪样？

在快递驿站，经常送件的快递小哥告诉刘女士，应该是她的信息被用来“刷单”了，就是商家为了冲销量，发一些不值钱的东西刷数据，扔了就是。

5月31日，刘女士又收到一个快件，里面又是废纸条，运送方还是韵达快递。

韵达快递拒绝提供寄件人信息

这些“垃圾快件”是怎么回事儿？为什么自己的信息会被用来“刷单”？刘女士想找到寄件人问一问。

5月28日下午，她拨打了韵达快递的官方客服电话询问发件人信息，客服人员给了她两个寄件网点的电话号码。

5月29日上午，刘女士依次拨打了韵达快递客服提供的江西赣州某网点、金华永康某网点的电话，报出快递单号，询问寄件方具体信息与联系方式。两个网点客服的回答如出一辙：寄件方都是合作公司，签了长期合同的，不能透露客户信息。在刘女士一再要求下，两个网点的客服都同意给询问一下。

5月29日下午，刘女士再次拨打了韵达快递两家网点的电话询问寄件人信息，依然被拒绝。江西赣州某网点

客服说：“我们是跟客户签了保密协议的，不能泄露信息。”金华永康某网点客服说：“如果客户不同意，我们是不能泄露信息的。”

与韵达快递两家网点的交涉结果让刘女士很是无奈。她说，她想追查自己的信息是怎么泄露的，结果卡在了别人的信息不能泄露上，韵达快递如此“保护客户隐私”，却完全无视消费者投诉。如果她收到的确实是电商用来“刷单”的快件，快递公司这种做法岂不是为虎作伥？

记者调查

商家称“代发快件填错信息了”

5月31日上午10点，本报记者联系到韵达快递官方客服，就刘女士反映的情况进行询问。客服人员问过快递单号后，说需要核实，2小时内给回复。一直到下午2点半，记者没有等到韵达快递的电话，再次致电询问，被要求提供记者证号等信息，之后又让等电话。

当天下午，韵达快递金华永康某网点客服回电话，依然表示寄件人是商家，她不能提供商家信息。

韵达快递江西赣州某网点客服回电称她只有商家客服微信，就拉了个微信群，把快递单号发到群里。群里的“优奇客服”发来老板娘电话，让打这个电话，记者多次拨打打不通，“优奇客服”又说老板娘去泰国旅游了，接不了电话。微信群解决不了问题，韵达快递江西赣州某网点客服再次致电记者，说她再次问了商家，商家说是代发快件的人填错信息了，以后会把刘女士的信息删除，不会再发类似快件。对于袋子里寄送的废纸条，韵达快递客服回电说，应该是商家为了“冲销量”，请人代发的。

记者询问快递人员在收件时会不会拆包检查，韵达快递客服说，合作商家每天要发很多单，有时一天就1000多单，不可能一个个拆包查看。

律师观点

快递公司应主动协助核查溯源

对于刘女士的遭遇，河北冀华律师事务所的任立坤律师表示，韵达快递网点无权以保护寄件人隐私为由拒绝向刘女士提供寄件人基础信息，依据《快递市场管理办法》规定，收件人收到来源不明快件、自身个人信息安全受到潜在威胁时，有权知悉寄件人相关信息，快递公司需配合履行信息披露义务，不能片面以寄件人隐私为由推诿消费者合法诉求。

如果刘女士收到的快件确实是电商的“刷单”快件，快递企业更应负起多重法定责任。一方面，根据《电子商务法》《快递市场管理办法》，快递企业要落实快递实名收寄制度，核验寄件人身份与快件内容，从源头防范“刷单”等违法违规快件流转；另一方面，面对消费者的合理维权询问，快递公司应当主动协助核查溯源。若因快递企业快件审核、内部网点管理存在漏洞，导致消费者个人信息泄露、无端遭受骚扰，快递公司就侵害了消费者依法享有的知情权与个人信息安全权，需要承担对应的过错责任。

专家解读

“刷单”现象何时休

根据记者调查以及业内人士分析，刘女士收到的快件大概率是电商在冲业绩“刷单”。“刷单”指的是商家付款请人假扮顾客购买店铺商品，用这种虚假销售业绩提高网店的排名和销量，以获得购物平台权重等级，提高自己的搜索排名，获得更多流量，吸引更多顾客。简单来说，就是通过虚假数据误导消费者。

任立坤律师表示，刷单属于违法行为。《电子商务法》规定，禁止虚构交易、编造用户评价，违者依法处罚。《反不正当竞争法》规定，刷单属于虚假商业宣传，组织虚假交易，情节严重可罚至200万元并吊销营业执照。《网络反不正当竞争暂行规定》（2024年施行）也明确，刷单、刷好评、好评返现全部属于违法行为。刷单如果情节严重可涉刑事。

多年以来，各电商平台一直在通过各种方式打击刷单，但刷单依然屡禁不绝，还衍生出了各种刷单骗局。刷单为何如此难治理？中国商业文化研究会副秘书长、河北省电子商务协会会长赵亮亮表示，刷单屡禁不止的主要原因是各大电商平台的评分规则、排名规则中，会将店铺成交量作为重要指标。店铺想要提高基础成交量，需要付出大量的投入费用和运营成本，而刷单是低成本、快速提高成交量的捷径。那么如何减少刷单的发生呢？赵亮亮说，第一，平台要加强监管，后台风控系统及时识别异常交易；第二，对刷单店铺加大处罚力度，一旦发现给予重罚；第三，调整店铺评分与排名规则，不要把成交量作为主要参考值，多增加些能促进行业健康发展的其他因素。

在快递企业方面，赵亮亮表示，快递企业也应加强监管，尽量防范刷单快件的流通。如日常揽件中，从订单与货物的匹配度来判断是否存在刷单。消费者如果收到疑似刷单的快件，要保留凭据，通过正规渠道来反映和维权。