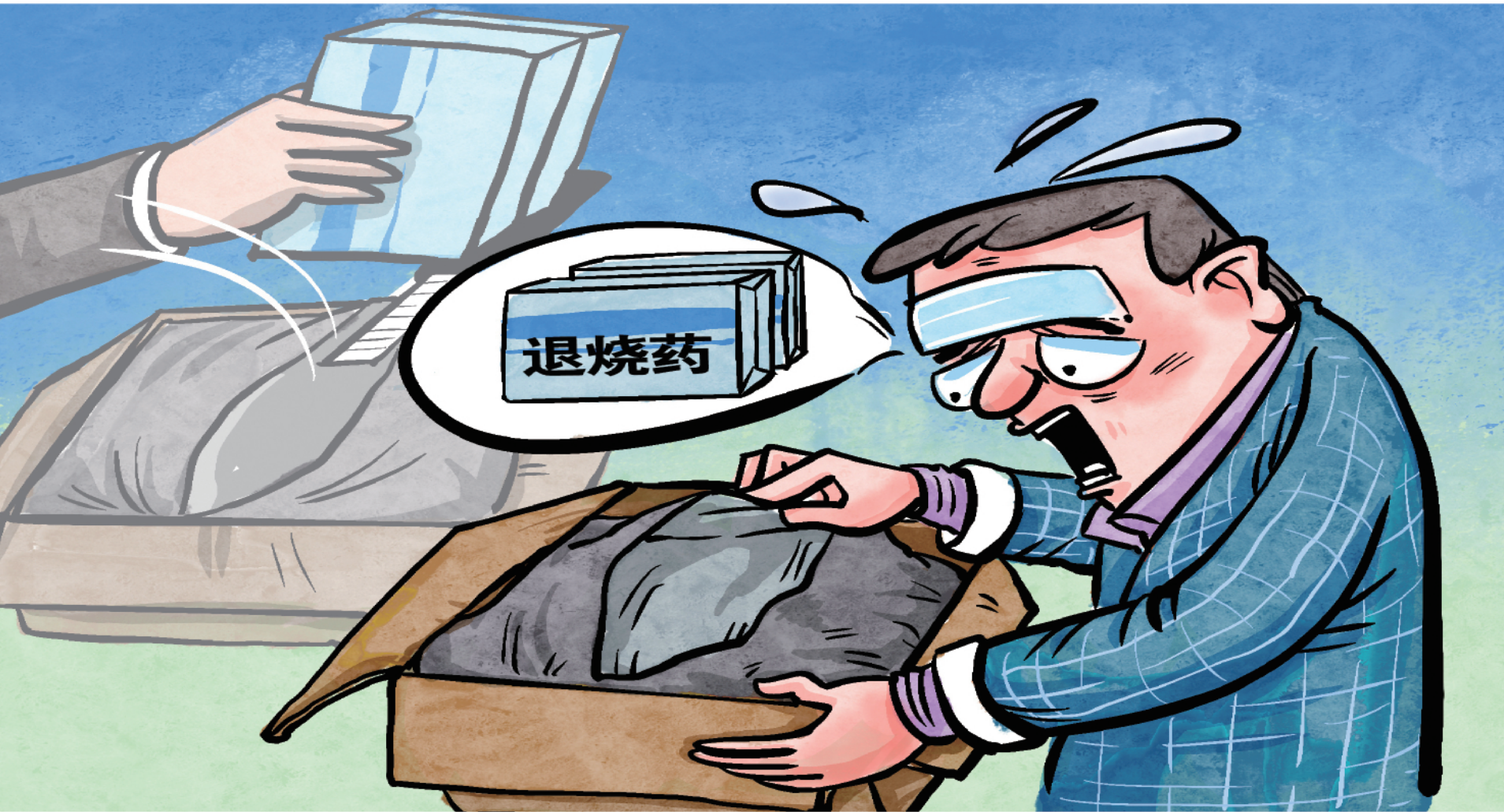




退烧药遭遇“狸猫换太子” 当事人寻回药品不易维权难

当下快递安全理应得到更有有力保障



□ 本报记者 张守坤

把布洛芬、金嗓子喉片缝在一件衣服的内侧口袋里，再将衣服小心折叠好塞进另一件厚衣服里；从一只兔子娃娃的后背把棉花掏出来，再把止咳糖浆塞进去并缝好……做完这一切后，来自云南的王欣才敢让快递员上门取件。

这是她给妈妈寄的快递。因担心药品丢失，她在下单时还特意在“快递类型”一栏选择了“生活用品”，保价500元。两天后，妈妈收到了快递，告诉她里面的药都在。

王欣一直悬着的心，这才放了下来。“我也不想这样折腾，但最近老听说有快递被拆开，里面东西被人偷走。我同事网上买的药快递贴着‘××药房’的纸条，收到货后只剩下空箱子。”她无奈地说道。

王欣口中快递被盗的情况并非个例。据报道，上海、浙江杭州、辽宁阜新等地接连出现用户寄出的退烧药丢失或“狸猫换太子”的现象。其中，杭州一位居民用快递寄出了数盒布洛芬，最终竟被替换成黑色外套。这些案例频频登上热搜，加剧了寄件人的焦虑。因此，“如何防止快递退烧药被调包”的攻略也广为传播。

网购药品快递丢失谁担责？快递丢失后该如何维权？怎样才能减少快递被盗乱象？对此，《法治日报》记者进行了调查。

快递被盜接连发生

近日，有网友发文称，朋友从老家用顺丰给他寄来的快递里，一盒儿童退烧药美林被盗。相关话题迅速登上热搜。该网友自述，快递泡沫箱被掏出一个洞，外包装也有破损，破损处用顺丰胶带重新粘贴。对此，顺丰客服回应称，他们会调取监控处理，会更严密地包装药品。

杭州的杨先生遭遇的事情更加离奇。他快递了几盒退烧药给同城的弟弟，寄出后担心时效问题，决定取消配送，亲自送过去。但没想到的是，快递员退回的包裹里并没有药品，而是一件黑色外套。

2022年12月16日，阜新的张先生花费200元左右网购了30多个医用N95口罩，网店12月23日发

货。5天后，张先生收到这个快递时，快递箱裂开了一道口子，破损处还缠了一圈胶带。他拆开后发现口罩不见了，只有两瓶酱油。

这些快递可能在哪个环节出现了问题？某快递公司安徽省宿州市网点代理人王林告诉记者，从快递员收快递拿到网点，然后装车运往中转站，分拣后再装车运输，到达目的地后再分拣交给快递员派送，中间有多个环节，还有些快递是送到快递点用户自取，具体是谁的问题很难说，只能通过调查监控等方式找出药品丢失的原因。

“各行各业都不容易，快递员也十分辛苦，刚刚‘阳康’就要加班加点工作，为了弥补物流进度，很多快递员晚上10点多还在送快递。我觉得不能因为快递出现问题就污名化快递员，查出来是谁的问题，就该让谁承担责任。”王林说。

寻回不易维权困难

如果药品等医疗物资丢失系被人偷走，行为入是否涉嫌盗窃犯罪？

根据有关司法解释，盗窃公私财物价值一千元至三千元以上、三万元至十万元以上、三十万元至五十万元以上的，应当分别认定为刑法规定的“数额较大”“数额巨大”“数额特别巨大”。各省份可以根据本地区经济发展状况，并考虑社会治安状况，在前款规定的数额幅度内，确定本地区执行的具体数额标准，报“两高”批准。

中国政法大学刑事司法学院副教授谢涛说，各地对盗窃罪“数额较大”的认定标准可能存在区别，但即便盗窃的数额不大也可能入罪，因为两年内盗窃三次以上的，应当认定为“多次盗窃”。“即便不构成犯罪，邮政法和快递暂行条例中也有明确规定，除有关部门依照法律对快件进行检查外，任何单位或者个人不得非法检查他人快件。任何单位或者个人不得私自拆拆、隐匿、毁弃、倒卖他人快件，如果因为盗窃数额不够定罪标准等不构成犯罪的情形，也可以依据治安管理条例的规定进行处理。”谢涛说。

值得注意的是，现在很多寄的药都是“救急药”，甚至是“救命药”。在北京瀛和律师事务所律师赵彬看来，行为人的偷药行为是否涉嫌犯罪，不能仅根据盗窃数额来决定。

“从法律层面来说，盗窃药品的立案量刑标准与盗窃其他财物是一样的，但盗窃的是收件人的急用药，因盗窃行为造成收件人未能及时治疗，发生严重后果，根据司法解释，造成严重后果的‘数额较大’的标准可以按照‘价值一千元至三千元以上’的50%确定。”赵彬说。

药物被盗导致无法正常收到药品，市民该如何进行维权？

若发现快递被快递员私拆或者偷走，如果是商家包邮的快递，赵彬建议收件人可以向商家反映情况，与商家达成解决方案；如果是委托商家代发，或者个人之间寄送的快递，应当及时联系快递公司的客服人员投诉，并协商解决赔偿事宜。

谢涛说，若快递签收后被他人偷走，快递公司应积极收集相关证据，及时报警。消费者可以向邮政管理部门投诉，或提起民事诉讼。

记者发现，很多遭受损失的市民在向客服查询、投诉时，回复均称属于丢件，又只能得到丢失药物金额的赔付，甚至因为没有购买快递险而得不到相应的赔偿。

在赵彬看来，关于最低赔付，快递行业的限额赔偿和保价制度，其作用主要是为了平衡快递公司低运费与高风险之间的矛盾，促进快递业的长远发展，法律对此并没有禁止。出现快递丢失、部分丢失或损毁的情况，快递公司需要对快递按规定进行赔付。对于保价的快递，需要按照约定进行赔偿，但根据规定，即便对于未保价的快递，快递公司也应按快递实际损失对收件人进行赔付。

加强快递安全保障

如何才能让人们安心寄件，让收件人正常收到货物？

在赵彬看来，对于快递公司来讲，在承接运输项目时，应当严格遵守可视制度；在寄件人邮寄时，应当向寄件人提示邮寄规则、邮寄注意事项等，同时，还应当完善快递邮寄安全方面的规章制度，对快递工作人员进行专业培训和法律培训，公司内部明确处罚制度，严格禁止偷盗等行为。

“对快递方来讲，优先直接上门派送，贵重物品建议与收件人协商择期派送，确实需要代收的，尽量选择智能快递柜，正规代收点进行投递，对快

递代收点来讲，配备相应的场所、人员、设备等，妥善保管快递，规范快速收寄流程，认真核实收件人信息。”赵彬说。

赵彬说，简易存放点主要适用于单位或小区内部，是特殊情况下的一种临时存放方式，也是快递被盗的高发区，建议将此类设置在有物业或保安看管的地方，配备监控设备等，做到存取有序。对于其他社会人员偷窃快递的，快递接收人发现快递短缺或丢失时，应及时报警，警方应当加大对此类偷窃行为的查处力度，构成刑事犯罪的，要依法追究其刑事责任。

记者了解到，为进一步规范寄递物流业经营秩序，全国多地已经加强物流保障，确保快递物资运送到位。

12月24日，山西省太原市阳曲县公安局联合市公安局、邮政管理局，对全县寄递物流业开展执法检查行动，增强寄递物流从业人员安全意识和法律意识，进一步优化了行业环境，有效消除安全隐患。

辽宁印发《关于切实畅通全省邮政快递服务保障民生物资医疗物资寄递的通知》，组织邮政快递企业加强医疗物资生产供应、运输需求等信息对接，优先对解热镇痛药物、抗原检测试剂等急需医疗物资提供寄递物流服务保障。对客户通过服务热线的紧急保障需求，辽宁省交通运输厅要求各地对应网点或分拨中心快速跟进，主动联系，通过优先中转、特殊派送等方式进行特殊保障。

江苏省张家港市人民法院发布防范窃快递典型案例，切实提高广大群众对快递安全的警惕性和防范意识，同时呼吁快递公司、物业公司等单位共同维护快递安全。

12月20日召开的国务院常务会议提出，切实保障群众防疫和医疗物资需求，支持相关企业开足马力生产，并加强国际合作，合理进口急需品。

受访专家认为，特殊时期，大众对快递安全更关注更期待，快递行业应以此为动力，通过完善机制、加快信息化建设等，确保快递安全。相信随着政策调整，退烧药等医疗物资紧缺的情况也会逐渐缓解，而随着行业规范的加强，快递安全也将得到更有力的保障。

漫画/高岳

前沿观察·执法司法权力运行机制改革

□ 本报记者 唐荣 李文茜

在陈某某涉嫌虚开增值税专用发票罪一案中，广东省深圳市法律援助处为陈某某指派的法律援助律师尽心办案：一审庭审前，约见正在取保候审中的陈某某，耐心与其沟通案情，认真阅卷；庭审中，除了作出罪轻辩护外，还向法院、公诉人提出为受援人办理认罪认罚手续的申请。最终，检察机关对陈某某第二次量刑建议由有期徒刑5年修改为有期徒刑3年。

这是深圳开展刑事案件律师辩护全覆盖试点的一个缩影。据介绍，刑事案件律师辩护全覆盖机制，是指刑事案件被告人没有委托辩护人的，人民法院应当通知法律援助机构指派律师为其提供辩护，或通知法律援助机构派驻的值班律师为其提供法律帮助。

《法治日报》记者了解到，2022年以来，深圳把这项试点工作作为深化以审判为中心的刑事诉讼制度改革的重要抓手，不断深化律师制度改革，健全律师权利保障机制，完善律师辩护制度，大力推进刑事案件律师辩护全覆盖工作，律师在刑事司法活动中的职能作用得到充分发挥。

发挥值班律师作用 提供有效法律帮助

“以往，我国刑事诉讼实践大多以侦查案件为中心，最终目的在于惩罚犯罪行为。”深圳市司法局有关负责人表示，实行庭审改革后，以庭审为中心，进一步提高了程序的规范性和严肃性，律师辩护全覆盖能够改变以往控辩双方实力悬殊的情况，防止被告人权利被侵犯，避免出现冤假错案，让庭审真正发挥作用，而不是流于形式。

此外，在实践中，有一定数量的刑事案件的被告人因为家庭、认知或者经济能力，难以委托辩护律师，无法在刑事诉讼中享受平等的法律权利。通过实现刑事案件律师辩护全覆盖，“法律面前人人平等”能够得到真正落实，涉案当事人的辩护权能够得到保障，刑法中的平等、公平原则能够真正被践行。

据了解，深圳作为刑辩全覆盖试点的重要城市，相关工作走在全国前列，在实现了审判阶段全覆盖后，已逐步把全覆盖延伸到审查起诉阶段，更好发挥值班律师法律帮助作用，为犯罪嫌疑人、被告人提供更广泛、更深入、更有效的刑事辩护或法律帮助，让每一名犯罪嫌疑人、被告人都能在刑事诉讼中感受到公平正义。

“靶向”提升办理质量 助推法律援助档升级

为进一步提升法律援助服务质量，鼓励律师积极承办法律援助事项，更好地维护困难群体的合法权益，2019年9月29日，深圳市司法局、市财政局出台《深圳市法律援助事项补贴标准》，确保法律援助保障水平适应新的工作需要，充分调动社会律师参与法律援助工作的积极性，满足人民群众对法律援助服务的需求。

为加强律师资源保障，深圳市司法局向全市公开招募法律援助志愿者并开展培训，且针对刑事辩护律师提出了执业经验的要求，报名时需提交10份曾办理的刑事判决书，保障承办人员资源充足且具有专业性。

为切实推进刑事案件律师辩护全覆盖工作，深圳市各区司法局纷纷亮出了“宝剑”。

龙岗区司法局联合区政务服务数据管理局在“深圳”App平台绘制了全市首张法律援助地图，织牢法律援助便民服务网，拉近法律援助和群众的距离，提高群众的法治获得感和幸福感。市民只需要用手机打开“深圳”App平台，点开法律援助地图，遍布龙岗区的128个站点清晰可见。市民不仅可以快速查找离自己最近的法律援助站点，还能同步获取地址、电话号码、开放时间等信息，操作简单，方便快捷。

龙岗区法援处对归档的法援案件进行抽检，就案件的程序规范和文书内容进行检查评比，并结合回访受援人、听取办案机关意见等方式，不断加大对法律援助办理案件的指导和监督力度，进一步加强案件办理的规范化、标准化，同时，加强对案件质量评估结果的运用，坚持问题导向，“靶向”提升法援案件的办理质量，助推法律援助工作提档升级。

罗湖区法援处充分利用“互联网+”，结合疫情防控要求，在网络媒介等多元便民平台，组织法律援助律师科学选题、精心设计，通过短视频的形式，为群众量身定制合口味的“指尖”普法短视频，一方面对广大群众进行普法，另一方面也让广大群众了解法律援助。

提高法援事项补贴 定期开展专业培训

在深入推进刑事案件律师辩护全覆盖试点工作过程中，深圳市司法局进一步加大经费投入，大幅度提高法律援助事项补贴，刑事审判阶段法律援助补贴从1500元提高到了3000元，翻了一倍。

深圳市司法局法援处有关负责人介绍：“补贴标准实行‘特区一体化’原则，不再区分关内和关外、中心城区和非中心城区。所有的市、区法律援助机构执行统一的补贴，新补贴标准覆盖全部法律援助事项，不再仅针对律师办案给予补贴，对律师参与值班、刑事法律援助业务和非诉讼法律事务等法律援助事项均有相应的补贴。”

“办理重大疑难复杂案件的办案补贴，由承办人员提出书面申请，经指派该案件的法律援助机构审批后，可在上述补贴标准两倍以内给予补贴。”上述负责人说，如果犯罪嫌疑人或被告人羁押地、侦查机关、审查起诉机关、开庭地点、主要证据调查地、执行机关或执行对象所在地有一项在深圳市以外的，除了每件按照基准发放补贴外，其他市外差旅费按照深圳市普通公务员出差标准给予报销。

同时，深圳市司法局还非常注重律师队伍的培养，每年定期开展阶段性、系统化的培训工作，提升律师的专业化水平。

目前，深圳建立了专门的法律援助律师名单库，在律师提供服务的过程中和案件结束后，有一套质量把控的机制。比如，法律援助机构质量控制人员旁听庭审；邀请第三方和专家对案件进行评估；对当事人满意度的回访调查；对受援人的投诉进行调查处理；通过这一系列的综合评定，对案件办理有问题、服务态度不好的承办律师依法依规进行处理；对案件办理优良、服务评价高的律师也会给予表彰。

此外，深圳还设立了远程会见中心，2022年4月深圳市律师远程视频会见中心正式揭牌启用，会见中心配备律师会见室10间，可以通过“粤省事”微信小程序，在相应看守所“快速会见”进行预约后，到会见中心进行远程视频会见。

深圳市司法局有关负责人表示，该局已将“进一步深化刑事案件律师辩护全覆盖试点工作”列入2023年司法行政部门工作要点，从经费、人力、工作机制等方面做好谋划工作。同时，还将增加管理人员，设立专职联络人岗位与检察官助理联系，保证实时沟通，及时核对、按期落实全覆盖案件通知与指派回复等工作情况；与检察院建立工作联系组建工作联络群，确保通知辩护范围及工作程序，促进工作有序开展。

深圳推动刑事案件律师辩护全覆盖试点工作走深走实 让涉案当事人辩护权得到充分保障

送药上门，让困难群众有“医”靠

湖南各地全力为特殊群体构筑健康屏障

□ 本报记者 阮占江 师标

为加强对重点人群、特殊困难群体、老年人群体等就医用药服务保障，坚决守护人民群众生命安全和身体健康，连日来，湖南各地动员多方力量，针对重点人群、特殊困难群体、老年人群开展“送药上门”“上门诊疗”“开辟绿色通道”等一系列活动。

寒风中，乡镇党员干部、镇卫生院医护人员、“红马甲”志愿者们下村社、进农户，把温暖送到群众身边。

“我们给你送医疗物资来了，有退烧药和中药、口罩，平时要注意做好个人防护，出门戴好口罩，勤洗手。”近日，长沙市望城区桥驿镇洪家村驻村工作队队员黄青云带队来到脱贫户黄炳炎家里，为他送上常用药物和防护用品。

桥驿镇持续“送药上门”，优先发放给监测户、脱贫户中有未愈阳性患者，尤其是家中无药可用、家庭成员有阳性并有严重基础性疾病的老年人家庭。此次活动覆盖了辖区内脱贫户、监测户共计157户。

近日，嘉禾县为集中供养的205名老人上门诊疗，并配送送退烧药、止咳药、抗病毒药的“健康防疫包”，以及县中医院提供的预防中药汤剂包。

“一定要满足特殊群体人员的基本用药需求。”嘉禾县疫情防控指挥部迅速调度全县药品资源，所需经费由县财政兜底解决，优先满足特殊群体基本用药需求。截至目前，全县已调配储备基本药品1.3万份，由各医疗机构和村卫生室开展诊疗1800多人次，对有用药需求的1140人开展送医送药上门服务。

“医生专家下乡为老百姓问诊开方，让我们这些不便出远门的老年人在家门口就能买到防疫药品、接种疫苗，把服务做到了我们心坎上。”家住怀化市溆浦县卢峰镇岩湾村的78岁老人王勇峰激动地说。

针对农村地区重点人群的健康服务，怀化加大基层医疗机构药品和抗原检测试剂盒储备供应，同时增加基层医疗卫生机构人力，由医联体、县城内医共体牵头医院派出医师下沉到基层，加强家庭医生与老年人联系，确保有需求时能够及时就医。

“谢谢家庭医生在关键时刻解决了我就医难”的问题，真是太贴心了。”邵东市斫曹乡野鸡坪村周婆婆感激地说道。

近日，斫曹乡卫生院家庭医生团队得知，周婆婆感染新冠病毒后出现持续发热、浑身无力等症，无法到医院就诊，于是安排家庭医生团队长、主治医师唐伟和队员周玉如医生马上带着出诊箱来到周婆婆的家中，为她测量体温并发放退烧药，详细地讲解用药方法及疫情时期的注意事项。

据了解，邵东市共有4家社区卫生服务中心、22个乡镇卫生院，组建140个家庭医生服务团队，以不同的形式开展各具特色的家庭医生进社区工作，所有家庭医生进入62个社区和518个行政村的工作群中，为群众提供健康知识宣教，居家隔离和医疗救治指导等健康服务。

望城区桥驿镇丰村85岁老人王达人，沙田村83岁老人李建昌，都因年纪大，出行不便，一直没有接种加强针，于是镇卫生院开展医疗队下乡，为两位老人顺利接种了疫苗，加上一道健康“防护墙”。

据介绍，自2022年12月17日开始，该镇卫生院成立专门的医疗队伍，每日到各村（社区）为行动

不便的老年人接种疫苗，进一步筑牢了全民免疫屏障。

记者了解到，目前长沙县共有207家村卫生室，268个村医，并在每个村都成立了由1名全科医师、1名村医、1名公卫医师和1名护士组成的团队，第一时间对辖区内感染新冠病毒的患者开展健康评估，对严重的患者及时开通绿色通道，分级分类转诊，确保所有患者能够及时就医。

郴州市嘉禾县按照“保健康、防重症、遏病亡”的原则，在该县人民医院和中医医院开辟了老年人绿色通道，实行老年人随到随诊、优先就诊，对重症、危重症患者组建专家团队，进行专门治疗。同时，要求各乡镇、社区卫生院和卫生室的签约医生，定时上门为老年人做好健康监测及个人防护指导，对出现症状且行动不便的人员上门诊疗。

与此同时，郴州二级及以上综合医疗机构全面开通老年人绿色通道，进一步落实“保健康、防重症、遏病亡”疫情防控要求，确保老年人患者医疗救治快速精准便捷。目前，全市31家二级及以上综合医疗机构已建立绿色通道，有效保证了入院重点人群得到及时有效治疗。