

寄存物丢失，超市是否该承担责任？PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/481/2021_2022__E5_AF_84_E5_AD_98_E7_89_A9_E4_c122_481705.htm

在我们现实生活中，大型的超市为了降低失窃率，同时又节省投入成本，以及方便顾客购物和卖场的货品管理，往往希望或要求顾客不要带包入内，它们普遍都提供了免费的物品寄存服务。设置免费的寄存服务目的主要是为了让顾客感到方便，吸引顾客到超市内购物消费。可以说，免费的寄存服务已经成为了大型超市吸引顾客的不可或缺的一项服务。但是，如果遇到顾客在超市存包时发生丢失的情况，超市是否该担责呢？有的超市一方面强令顾客必须存包，另一方面却没有制定订详尽完善的存包规则；有的超市规定了承担的责任上限，出了问题后一味推卸责任，让丢包的消费者在维权过程中面临难题。就如在沃尔玛超市存包处看到，寄物柜上方一张大幅的存包须知上写着“本寄物柜仅供沃尔玛广场顾客寄存物品使用，顾客自愿寄存物品本店不负任何保管及赔偿责任”。“不负任何保管及赔偿责任”的说法是不是正确的呢？要解决这个问题，要先明确两个方面，一是顾客与超市之间通过寄存物品的行为形成了什么样的法律关系，也就是说，双方形成的是保管关系还是借用关系。二是超市对于顾客的物品负有什么义务，该义务的范围和界限是什么。大多数的顾客认为，顾客的存包行为与超市构成的是一种保管合同关系。顾客存包的目地是为了进入超市购物，因此，不能抛开顾客的这一终极目地而孤立地看存包行为本身。从表面上看这种存包是免费的，但实质上，在商家的利润中已经包含了顾客为存包

而支付的费用，既然顾客支付了费用，两者之间也就存在一种保管关系，超市作为保管方应该保证顾客者的财产安全。但依照《合同法》的有关规定，保管合同是实践性合同，即保管合同的成立不仅需要双方当事人对保管寄存物品达成一致意思表示，而且还需要寄存人向保管人转移寄存物的占有。对于保管合同，合同法规定，“保管合同是保管人保管寄存人交付的保管物，并返还该物的合同。”同时还规定，“保管合同自保管物交付时成立，但当事人另有约定的除外。”保管合同是应当以保管物的交付为其成立条件。在存包的过程中，自动寄物柜名为寄存，实为借用。顾客并没有将保管物移交给超市，超市也没有实现对保管物的转移和占有，顾客是通过自动密码存储柜上的提示说明，自己完成了存包行为，并由顾客再通过密码打开保管箱取走存放的物品，超市对顾客寄存与否、寄存了何物并不知晓，因此无法对其寄存物进行直接控制和管理。因此，顾客的存包行为与超市构成的只是一种借用合同关系。保管合同与借用合同在交付方向、交付对象方面截然不同。如果构成保管合同关系，则应当是顾客向超市交付所带物品，由超市占有并保管；如果构成借用关系，应当是由超市向顾客交付借用物，也就是寄物柜，由顾客占有、控制和使用。观上述，首先，超市无法对顾客的物品进行控制占有，不符合保管合同保管物转移的特征。其次，顾客自行控制自动寄物柜，从而实现对借用物的占有。顾客可以根据自己的意思随时开启寄物柜，存放物品，也可以在不通过超市的情况下随意取走存放的物品。第三，从自动寄物柜的使用规则来看，只要将存包柜进行一次正常的开关，不管是否将物品放入柜内，寄物柜都会打印密

码纸。自动存包柜输出的密码纸仅代表超市借用给顾客存物柜的凭证，而不是该超市向顾客出具的保管物品的凭证。因此，双方形成的是借用寄物柜的关系，而非保管的关系。在超市的义务范围和界限问题上，超市作为商品零售企业，属于《消费者权益保障法》上所指的向消费者提供商品服务的经营者。根据《消费者权益保障法》第十八条规定“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”由此可见，该超市对其向顾客提供的自动寄物柜负有一定的说明、注意、谨慎管理等义务。当然，消费者进入超市以后，其人身权利和财产权利受到法律保护，经营者应该保障消费者的财产安全。当事人进入这个超市时，就被超市指定要把包存放到他指定的地方，包是不能带进去的，在这种情况下，超市的设置必须完全能保障消费者的财产安全，何况存包是商场为降低偷盗风险，但又不愿增加人力成本而设置的单方面的、带有一定强制性的商业经营行为，其商品的偷盗与商家的利润实现有直接关系。但存包并不是消费者的法定义务，为了商家(受益人)的权益而使消费者利益遭受损害，根据权利义务相一致原则，商家也理应赔偿。但如丢失物品并不是因为超市的故意或者重大过失所致，在这种情况下，就不能再要求超市对自动寄物柜内的物品安全负完全的责任，否则，超市的义务就是无尽的，没有边界的，容易导致民事主体权利义务的失衡，违背公平原则。综上，虽在寄物柜寄存物品属借用合同，但当寄存物品丢失时，超市还是该承担一

定的责任的。超市一味的想通过“存包须知”来逃避责任是不可取的。（作者：孙琰，山东聊城大学）100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com