

超市自动寄存案件分析 PDF转换可能丢失图片或格式，建议  
阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/53/2021\\_2022\\_\\_E8\\_B6\\_85\\_E5\\_B8\\_82\\_E8\\_87\\_AA\\_E5\\_c36\\_53034.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/53/2021_2022__E8_B6_85_E5_B8_82_E8_87_AA_E5_c36_53034.htm)

原告李某2000年11月1日其到被告A超市购物，使用自助寄存密码条柜台存包，将其手提包放入自助柜台后的，锁上柜子，然后带走密码条后进入超市购物。在原告逛完超市后，回到自助柜台处取包，原告李某称其所持密码条打开的柜子内无原来寄存的包，然后原告叫来被告A超市的工作人员，开了被告所持密码条所对应的柜子和附近所有的柜子还是没有找到原告的包。原告声称其手提包内有现金5310及其他物品。原告认为，被告过于轻信自动寄存柜台的安全，疏于管理，因此造成了原告手提包的丢失，所以要求被告赔偿其损失总计5310元。被告认为，原告的证据不足以证明其在超市寄包和丢钱，并且原告和被告是无偿的服务关系，同时寄存柜本身并没有损坏，同时超市也告之原告自动寄存柜台的使用方法和注意事项，所以不给以赔偿。附：超市的一些相关细节一、自动寄包须知

：1.现金和贵重物品不能寄存2.请按操作步骤示意图操作，如果不会使用要请教工作人员。3.密码条要妥善保管4.价值超过RMB200元的物品请不要放入5.自存自取，如有遗失，概不负责6.寄包不能过夜，后果自负二、该超市除提供自动寄存柜台外，还提供了人工寄存柜台，顾客可以自主选择。[分析]一、自动寄存行为性质的认定超市以其方便、人性的自选购物方式深受广大消费者的青睐，但由于其自选的购物方式，超市一般要求顾客把随身带的包存放其指定的地点，一些好的超市一般还设有自动存物柜等先进的寄存方式，但由此

而产生的关系究竟是什么关系法律上没有明文，也因此而产生寄存物灭失的纠纷难于解决，从我国各地对此种纠纷的判决差异来看也反映了法律关系性质认定的尴尬。顾客在超市的自动存物柜里存物与超市形成的到底的一个什么法律关系呢？在实务中主要有两说。一为保管关系说。认为，自动寄存是“购物附属服务”，属于购物产生的“特殊保管关系”，顾客把包寄存在超市的自动存物柜里，双方则形成此种特殊保管关系。二为借用关系说。认为，保管需要三方面的要素：一交付；二控制、保护和管理；三归还。交付需要保管人知晓保管对象，但在自动寄包中，超市无从获知它保管的是什么；由于开柜密码在顾客手中，超市对物品也没有控制权。没有交付和控制，保管的特征不存在，双方构成的只能是无偿借用关系。我认为，寄存行为既不是保管关系也不是借用关系，而是买卖的先合同关系。首先，我们来检讨一下保管关系说。所谓“保管法律关系”，是指寄存人将保管物交付保管人，保管人依照约定妥善保管保管物，并根据约定，将被保管物返还寄存人，从而在保管人与寄存人之间形成的一种权利义务关系。“保管法律关系”最基本的法律特征之一是：保管法律关系一经成立，保管人即取得了在一定时期内对该保管物的实际占有权，保管人员有依照约定妥善保管该寄存物的义务，除当事人另有约定外，保管人不得将保管物转交第三人保管。根据保管法律关系的上述法律特征，我们来分析本案，诚如第二种意见所言，在自动寄存行为中，超市无从获知它保管的是什么，由于开柜密码在顾客手中，超市对物品也没有控制权。显然不能认定顾客与超市之间存在“保管法律关系”。再看一下借用关系说，此说认为依

据寄存行为的特征判断：顾客“取密码开箱”的过程实现了超市存柜对顾客的交付，符合“出借人将借用物交付给顾客”这一借用的行为特征，因此是借用关系。但我们应知道，符合“出借人将借用物交付给顾客”这一借用的行为特征并不表示就是借用关系。民法的本质是意思自治，作为其核心的合同是以行为人意思表示合致为基本要件。在超市自动寄存行为中，顾客之所以要用超市提供的自动存柜，并不是基于顾客的自愿而是基于禁止顾客携物的超市规定，顾客只是遵守超市的这种交易习惯而非情愿与超市达成借用合同关系。再者说，无论认定是保管关系还是借用关系，都大大损害顾客的利益。因为在保管关系中，存包风险警示是符合我国《消费者权益保护法》规定的。该法第十条规定“经营者应与保证其提供的产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。”据此规定，法律不仅要求经营者提供安全的服务。且对可能发生的危害要作出明确的警示，超市张贴的提示“顾客自负贵重物品风险”正符合法律所规定的经营者必须作出“风险警示”。退一步说，即使把超市在醒目处的《存包须知》认定为格式条款（能不能认定并不明显），顾客依《消法》第24条规定：“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定、或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担民事责任”。超市也可以以《合同法》第三百七十五条“寄存人寄存货币、有价证券或者其他贵重物品的，应当向保管人声明，由保管人验收或者封

存。寄存人未声明的，该物品毁损、灭失后，保管人可以按照一般物品赔偿。”显然对顾客是不公平。如果认定为借用关系，顾客的权益更是得不到保障，这一点勿用讳言。据此，我认为，因为顾客到超市购物是为了与超市缔结买卖合同，顾客进入超市后就与超市进入了买卖合同的缔约过程，超市应对顾客履行人身、财物的保护、协助、通知等先合同义务。在本案中，顾客寄存在超市中的钱物丢失，显然是由于超市在缔约过程中违背了注意保护义务，具有缔约上的过失，造成了顾客财物丢失，应对顾客的损失进行赔偿。

二、本案的处理综上所述，法院应支持该顾客的诉讼请求，以超市存在缔约上的过失为由，判决超市赔偿顾客的损失5300元。需要说明的是，本案还涉及到举证的问题，李姓顾客的举证其实很难，由于提供的案情事实并不是很详细，故本文不讨论举证的问题。但不管怎么说，只要李姓顾客能证明其在寄存柜中丢失了钱物，基于上述分析，超市的责任是免不了的。

三、案后思考在现实生活中，此类情况非常复杂，有人不去超市购物而利用超市的存柜存放东西，此种情况下，如东西丢失，超市应否负责？以什么方式负责？如果不负责的法律依据是什么？等等。都需要有关立法和司法解释尽快作出规范。另外，应立法明确所谓“场主责任”，即宾馆、浴室等公共场所，对于客人随身携带的物品负有法定保管义务。同时，对于自动售货、自动取款等“人机交流”的新兴交易方式，法律也应对其作出规范。否则出现纠纷将导致法律适用的尴尬。

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](http://www.100test.com)