

寄丢万元手机,仅赔一千;保价1.8万元的物品破损,只赔500元……最近,快递理赔纠纷备受关注。有消费者称被企业的保价条款“绑架”。企业制定的保价规则是否作数?快递贵重物品应该如何保价? ■据《北京晚报》



## 寄丢万元手机仅赔一千 法院判例给消费者索赔底气 贵重物品该如何快递?

### 争议焦点

#### 只给基本赔偿合理吗?

近日,某快递公司“寄丢11000元手机,仅赔1000”的话题冲上热搜。深圳的夏女士花了11000元买了一部全新未拆封的苹果手机,寄给在江苏的家人,对方却迟迟未收到货。夏女士一再追问才被告知:快递丢了。由于夏女士寄送快递时勾选了2元保价,快递公司表示,根据保价规则可以赔偿1000元。但夏女士坚决不接受,称在小程序下单时没看到还有一行“价值声明”的小字。

手机事件过后没多久,又有两起快递保价纠纷出现。9月10日,杭州萧山的小刘,同城寄送了20克黄金,并购买了价值8000元的保价服务。随后小刘被

告知快件丢失。客服称只能赔付2000元。虽然最终黄金找到了,事情也圆满解决,但这一事件进一步加重了网友对于保价规则的疑虑。9月19日微博曝光,一男子快递一件手办时进行了1.8万元的保价。邮寄过程中手办破损,理赔时快递公司却表示,手办并未完全损坏可以修,只能根据实际损失和投保金额比例进行赔偿,因此只同意赔偿500元。

接二连三的快递保价纠纷使得很多人担心:以后是不是没有保价或未全额保价的贵重物品,快递员都可以跟客户说丢了,然后只给予最基本的赔偿?

### 给您支招

#### 留意快递公司的保价规则

从上述判决看,消费者在邮寄快递时,快递公司是否对保价规则尽到了提示说明义务很关键。

北京朝阳法院茅台酒案的主审法官高世华表示,提示、说明义务既要求快递公司通过文字加粗加黑、弹出提醒等明显的方式对保价条款进行提醒,也要看快递员上门时是否对条款的含义进行了正确的说明。

发生理赔纠纷时,消费者可以仔细回想一下寄送快递时下单的流程以及快递员上门取件时是否对保价规则进行了明显提示和讲解,如果快递公司未尽到义务,消费者可以据理力争,积极争取权益。

### 记者追问

#### 保价规则到底谁说了算?

因快递物品损毁、丢失发生的纠纷如何处理?《快递市场管理办法》中有规定:在快递服务过程中,快件发生延误、丢失、损毁和内件不符的,经营快递业务的企业应当按照与用户的约定,依法予以赔偿。企业与用户之间未对赔偿事项进行约定的,对于购买保价的快件,应当按照保价金额赔偿。对于未购买保价的快件,按照相关法律规定赔偿。

记者梳理多家快递企业相关规定发现,“保价”规则已成为各家快递公司的标配服务。不少快递公司在用户下单前均要求用户勾选《快递协议》。在这类协议中,对于快递保价、赔偿的规则,快递公司均有自己的规定。用户如果不同意《快递协议》就不能寄送快递。对于未保价的物品,快递公司承诺的最高赔付

有3倍运费、7倍运费、9倍运费和300元不等。在保价费用上,收费标准也不一样。比如,声明价值同为8000元的普通商品,有的快递公司收取保价费用21.6元,有的则收取40元。相比普通商品,酒水、电脑、玻璃制品等特殊商品的收费标准还会更高一些。但对于古玩、字画、玉石、雕塑等一些高运输风险的物品,很多快递公司规定不提供保价服务。

既然快递公司都制定了保价赔偿规则,且消费者必须同意才提供服务,是不是意味着发生纠纷后,快递公司想赔多少就赔多少?答案是否定的。记者查阅相关判例发现,法院判决往往更有利于消费者,快递公司对保价规则是否尽到了提示说明义务,直接决定着快递公司被视作格式条款的保价规则是否作数。

### 典型判例

#### 茅台漏光快递公司被判存重大过失

不久前,北京朝阳法院宣判了一起“万元茅台酒邮寄中漏光”的快递纠纷。桂先生通过微信小程序下单预约某快递公司取件,将3瓶53度的1680典藏茅台酒自北京运送到湖南省长沙市,每瓶酒价值12999元。

茅台酒在到达长沙市总转运场时已发生破损,快递公司自行更换了破损包装,但一直未告知收件人或桂先生。后来还是桂先生主动联系快递公司,才得知货物破损。收件人拆开包装后发现,其中一瓶茅台酒瓶颈处断裂,酒已漏光。

申请理赔时,快递公司表示,桂先生邮寄货物时仅支付了1元保价费,对应托运货物的声明价值为300元,因此公司仅在保价300元的范围内按照破损比例赔偿损失,或者按照合同约定赔偿3倍运费。

法院认为,快递公司负有告知保价规则的义务。根据在案证据及双方陈述,法院难以认定快递公司尽到了主动说明义务,因此保价条款不成立。在运送茅台酒的过程中,快递公司在处置上也有重大过失。但鉴于桂先生交寄贵重货物并未事先声明,致使快递公司对此无法形成充分认识,桂先生对最终损失的发生也存在一定过错,于是朝阳法院一审判决快递公司赔偿桂先生6500元。

在另外两起寄件人未保价的快递理赔纠纷中,法院作出了不同的判决。

一位北京的消费者网购价值5000元的玉镯后不

满意,选择退货寄件时未进行保价。快递丢失后,快递公司表示,由于是未保价货物,赔偿标准仅为运费的5倍以内,最多几十元。法院审理认为,在网络操作或快递员取件过程中,快递公司均未告知寄件人相关保价规则,且在寄件人告知快递员邮寄物品为玉镯时,快递员也没提醒贵重物品可以保价。鉴于快递公司没有履行提示说明义务,北京三中院终审判决快递公司照价赔偿玉镯损失5000元。

在另一起案例中,一家律师事务所给客户单位邮寄了40张增值税专用发票,票面金额共计40万元。由于快递员擅自代签,导致邮件遗失。律所对遗失的发票进行了挂失,被税务部门罚款1.6万元。

快递公司称,律所运单上填写的邮寄物为文件,且未保价,根据双方约定的保价规则,应按运费7倍赔偿。法院审理认为,从快递运单上记载的内容来看,仅能认定律所托寄的物品为文件。鉴于寄件人下单时,必须勾选已阅读并同意《电子运单契约条款》,否则无法进行下一步操作;快递公司在契约条款中不仅用黑色加粗字体明显提示客户保价与不保价的差别,还在后续的下单页面通过“说明”的方式再次提示了不保价的后果,法院据此认为,律所勾选已阅读并同意《电子运单契约条款》的行为,视为同意并自愿接受相关条款及说明内容的约束。由于本单运费为13元,最终法院判决快递公司按7倍运费赔偿律所91元。

#### 贵重物品建议足额保价

根据大多数快递公司的保价规则,如果寄件人选择了保价,却未进行足额保价,快递物品发生损坏的,将根据保价金额和物品实际价值的比例赔付损失。例如,寄件人给实际价值一万元的商品只按1000元进行了保价,一旦商品在运送过程中发生了损坏,哪怕实际损失未达1000元,快递公司也不会足额赔付,只会按照实际损失的十分之一进行赔偿,这与消费者以为的不同。

法官提醒,寄送贵重物品时,最好进行足额保价,否则实际损失的赔偿会依据当初的保价比例打折扣。同时,消费者在寄送贵重物品时,要注意留存证据,包括物品寄送时的样子和状态的照片、能够证明物品价值的消费凭证等。

#### 超额保价不会获得超额赔偿

还有人为了引起快递员的重视,不但对贵重物品进行保价,还会超额保价,比如价值3000元的商品按5000元保价。

法官提醒,并非保价越多获赔越多。快递公司通常规定,保价快件,按照实际价值损失赔偿。也就是说,价值3000元的物品最多赔偿3000元,即便按5000元保价,多花的保价也只能是浪费钱。