

# 快递丢失,能赔多少

## 快递保价亟待完善赔付规则



因交寄的快递丢失后与快递公司协商赔偿未果,近日,某律师事务所将快递公司诉至法院,要求按交寄物品的价值赔偿1.6万元。经法院审理,由于未选择保价,按照《电子运单契约条款》约定的赔付规则,判决快递公司赔偿律师事务所7倍运费91元,驳回原告主张。

国家邮政局数据显示,2021年上半年,快递业务量493.9亿件,人均快件使用量35件,日常生活中通过网络下单交寄物品的情况越来越普遍,与此同时,快递丢失和快递损毁引发的纠纷也不少。记者调查发现,即便是加了一道保障的“保价服务”,未按保价约定得到相应赔偿、快递员私自增加或减少保价金、推诿扯皮等问题,成为产生快递纠纷的重灾区。

### 快递丢失能赔多少

2019年11月,某律师事务所通过某快递公司的客户端进行下单,将其开具的40张增值税专用发票邮寄到客户单位,票面金额共计40万元。邮件遗失后,快递公司客服提出赔偿1000元的意见,但该律师事务所表示,税务部门对其处罚金1.6万元,因快递公司过错导致遗失邮件,故应赔偿其经济损失1.6万元。快递公司则认为,运单上填写的托寄物是文件而不是发票,根据双方约定的保价规则,未保价的应按运费的7倍赔偿。

法院经审理认为,寄件人未就其托寄物品选择保价,且现有证据亦不能证明其托寄的物品是其申报丢失的40张增值税专用发票。按《快递暂行条例》规定,快件延误、丢失、损毁或者内

件短少的,对保价快件,应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任;对未保价快件,依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

对此,北京海淀法院法官建议,从减少纠纷产生以及避免自身经济损失的角度来看,寄件人在交寄贵重物品时,务必事先做出明确声明,并尽量进行保价。

据了解,快递保价是寄件用户针对寄递物品向快递公司声明其真实价值并支付一定比率的费用后,快递公司为用户提供的一种增值服务。当快件发生意外损失时,快递公司会在“声明价值”范围内赔偿寄件用户相应的损失。

然而,记者调查发现,有些消费者目前仍对快递保价服务不太了解。在快递站点随机采访时,不少市民表示“不知道什么是快递保价”,或是“没用过快递保价”。对此,有快递员表示,一些用户确实缺乏保价意识,因此

寄件前他会主动询问对方邮寄物品是否贵重,是否需要保价。

### 保价能否保安心

去年毕业的王宁(化名)在寄递自己的毕业证书时选择了保价服务,“并不是真的想要获得多少赔偿,其实就是图个安心。”在王宁看来,快件既然保了价,就理应在运输过程中更加安全小心。

然而,有消费者表示,即使是保了价的贵重物品也没有当面签收,而是被放到了快递点。一位快递员告诉记者,给快件保价并不意味着意外不会发生,“保过价的快件可能会在包装上更细心些,但运输过程中还是和其他快件放在一起,仍然可能遇到意外损坏等情况。”

记者以“快递保价”为关键词进行搜索时发现,用户投诉对象涉及国内多家快递企业,投诉问题主要集中在快递意外损失后未能按保价约定得到相应赔

偿金、快递员收费时私自为用户增加或减少保价金、客服推诿扯皮等方面。

“一箱6瓶飞天茅台,寄件时按市面价格4000元一瓶保价,赔偿时却只能按出厂价1499元一瓶来赔,问题是1499元在市场上根本买不到。”消费者张先生告诉记者,保价的时候他没有索要任何凭证,而索赔时快递公司却要求其提供价值证明并检验酒的真假。

陕西恒达律师事务所高级合伙人赵良善认为,快递保价纠纷多发的根源在于涉事快递企业往往适用自身制定的理赔标准及制度,在货物发生损毁后,又缺少科学合理的评估机制,最终无法就保价金额与消费者达成一致,由此产生纠纷。

### 寄件人权利咋保障

记者了解到,不同快递企业在保价收费标准、投保上限、赔付机制方面都有所不同,行业并

无统一标准。有的最低1元就能保价500元以内的物品,有的单个快件价值上限分别为2万元和3万元。也有快递公司在上下单时没有显示保价服务的选项,客服表示需要联系营业网点或快递员与其进行商议。记者致电其中一家网点,对方表示,“不提供保价服务,也不寄送电子产品等贵重物品,建议联系其他企业”。

快递员张伟(化名)告诉记者,一般遇到下单寄酒并提出保价要求的,都会拒绝收件,“一旦发生赔偿,则需要快递员自行赔偿”。

各快递企业制定的赔偿比例,是参照《邮政法》中针对邮政保价的规则。北京华佳律师事务所律师宋佳表示,快递服务和邮政服务看似一致,但从主营业务、营业性质、服务范围方面看都有不同,因此《邮政法》对于邮件损害赔偿的规定,并不适用快递服务行业。

不少消费者认为保价金额就等于消费者能获得的赔偿金额,快递公司则表示这些都写在相关条例里。记者登录多家快递公司的“寄件”业务页面发现,不少快递公司的速递合约条款、电子运单契约条款等服务协议,消费者如果不同意则无法下单。

对此,宋佳律师建议,有关法律部门应出台更为细致的法律法规,如对赔偿标准、索赔主体、举证责任等进行具体规定。快递公司在制定或修改协议时应注意合理、公平地确定当事人的权利和义务,同时完善消费者救济手段和理赔机制,保证消费者能够通过有效的渠道反映意见和诉求,减少消费者维权困难和不必要的诉累。

据《工人日报》

不喜欢户外运动 参加活动是为出国留学加分

## 16岁高中生徒步穿越沙漠不幸遇难

这是一个由中国探险协会组织的6天80公里行程,徒步穿越腾格里沙漠的青少年探险活动。活动第三天中午,小郑在行进途中多次倒地,最后不幸遇难。

8月5日22时许,中国探险协会发布声明称,近期该协会组织的青少年腾格里沙漠探险项目发生意外,一位16岁的孩子意外身亡。目前,案件正在警方调查当中,相关结果还有待公布。

8月10日,记者联系到与小郑一起参加活动的小李。在他看来,中国探险协会在这次活动中准备不充分,不仅没有配备随行医护人员,而且只有一个领队。事发后他叫救护车但是手机没有信号,直到车子往外开40分钟才拨通120急救电话。

### 参加活动是为出国留学加分

小李和小郑是北京某外国语学校出国部高一2班的同学。据小李介绍,小郑身高在170cm-175cm之间,体重大约

80公斤,并未参与过户外运动等。

2021年6月,他们从中国探险协会在学校的宣讲会上知道了沙漠徒步活动,后来他们班有小郑和他在内的3个同学先后报了名。“参加这次徒步会发证书,递交出国申请可以用到。”小李坦言,他们多数人参加徒步就是为出国留学加分,本身并不喜欢户外运动。

7月25日,参与活动的同学从北京乘飞机抵达银川,27日正式进入沙漠。活动正式开始前,主办方给同学们发了装备,包括睡袋、帐篷等,但并未教授野外生存技能。探险队伍并未配备随行医护人员,只有2位中探协的领队,2位随行人员,1位随队司机以及8位同学,同学们的年龄在16岁-17岁之间。

### 多次倒地最后滚下沙坡

徒步穿越腾格里沙漠是从7月27日下午开始的。这是一次6天80公里的行程。徒步的第三

天,按照原计划将徒步18公里。

当天上午10点,沙漠里的地表温度达到了53.3℃。到达一个沙坡前,小郑突然倒地不起,领队过去看,认为没事,让小郑继续走。小郑休息一会儿后开始缓缓地爬坡,可是到坡顶后再次倒地,小郑让领队叫救护车,领队还是坚持要让他走完,小郑没办法就从坡顶滚了下去,试图接近营地。

据小李回忆,小郑滚下沙坡后已经昏迷了。半个小时后,有人称小郑脸色不太对,他看到小郑已经没有意识。他本打算叫救护车,但沙漠中手机没有信号。

之后,小李称,他和领队还有随队司机开车将小郑送往沙漠中的公路,大约开了40分钟,他的手机才有信号,随即拨打了120。10分钟后,救护车赶来,下午2点左右,小郑被救护车送往医院。

8月5日22时许,中国探险协会发布声明称,近期该协会组织的青少年腾格里沙漠探险项目发生意外,一位16岁的孩子意外身亡。

据《成都商报》

黑龙江一名20岁女子

## 训练营减肥15天后猝死

近日,家住黑龙江省哈尔滨市依兰县的20岁女子张美慧本想通过减肥“华丽转身”,然而在她满怀期待进入减肥训练营15天后,却猝死于训练营室内。

### 女子入营15天后死亡

8月9日,记者见到了张美慧的母亲韩女士。韩女士回忆说,得知“360减肥训练营”的事,还是通过女儿张美慧。2019年时美慧参加过一次“360减肥训练营”的训练,通过两个月的训练,美慧瘦了10余公斤。

今年7月15日,张美慧又提出想再进训练营的想法。韩女士交纳了4500元钱后,将女儿再次送到了“360减肥训练营”。

张美慧进入训练营15天后,韩女士接到训练营负责人发来的微信语音电话,说她的女儿“抽了”。隔了10多分钟,她又接到训练营负责人打来的电话,说美慧在医院,随后一名医生接电话告诉她,她女儿去世了。

韩女士和丈夫到院后,她看到了女儿的遗体。医生告诉

她,她女儿是在医院外死亡的。

### 经营范围不含“减肥”

经查询,记者了解到,韩女士所说的“360减肥训练营”工商登记名称为“黑龙江参陆零运动健身有限公司”,2018年成立,注册资本为20万元人民币,经营范围是“室内休闲健身服务”(不含气功)、户外体能拓展、娱乐性军事训练场地服务,并不包含带有“减肥”字样的项目描述。

据记者了解,7月30日8时35分,哈尔滨市香坊公安分局向派派出所接到市公安局110指挥中心指令:在香坊区向阳镇“360减肥训练营”有学员口吐白沫,被送往哈尔滨市第二医院,已经死亡。派出所民警立即出警并向分局报告,分局刑侦技术部门民警同时赶赴现场。经过香坊公安分局现场调查和现场勘查,初步排除他杀的可能。

目前,按照家属的诉求,香坊公安分局已经联系到第三方鉴定机构,对死者进行尸检。据《新晚报》