

快递破损丢件，消费者该如何维权

近年来，随着电子商务的普及，给消费者带来了很大便捷。然而，消费者的邮件在投递中却时有破损甚至丢失现象发生，进而引发纠纷。本期说法邀请律师就快件丢失等有关维权问题予以解说。

○ 律师说法

主持人：本报记者 董子彪

嘉宾：甘肃法成律师事务所律师 王志坤
甘肃北斗律师事务所律师 左文盼

○ 典型案例

案例 1 邮寄贵重物品未保价被毁 持有人索赔“主体不适格”

2014年5月14日，赵先生委托小吴找到全峰快递，将价值4.8万元的血球分析仪从兰州市寄往山东省济南市。小吴在填写承运单时，快递公司人员并未告知或提示“是否对所承运的货物进行保价”，小吴在完全不知保价与不保价有何区别的情况下填写了承运单，交付140元的托运费。可货物寄出后的20多天里，济南

的收货方却始终未收到货物。货物遭毁损后快递公司只肯赔偿500元。物品持有人赵先生将快递公司及其质量承保方告上法庭。2014年12月24日，兰州市七里河区法院审理该案后认为，本案中承运单是小吴填写，而赵先生作为本案原告起诉全峰快递及太平洋保险属主体不适格，一审驳回赵先生的起诉。

案例 2 邮寄丢了毕业证 快递公司赔5000元“抚慰金”

在福建省福安市工作的林某要报考二级建造师考试，遂将毕业证书邮寄给在福州的同学，让同学帮忙报考。但快递公司在运送过程中不慎将快件遗失。小林要求赔偿，但快递公司最高只能赔付邮费的3倍36元，林某遂向法院提起诉讼。

2014年5月22日，法院审理认为，毕业证是林某就学经历的记载和证明，对林某来说具有特定的纪念意义，可以认定为具有人格象征意义的特定纪念物品，依据法律相关规定，判决快递公司赔偿林某精神损害抚慰金5000元和邮资损失12元。

案例 3 万元钻戒丢失 快递公司担责70%赔9482元

嘉峪关市的胡某在网上订制了一枚价值13546元18K白金钻戒。收到戒指时，胡某发现尺寸太大需要改动，在与商家协商好修改方案后，便选定嘉峪关申通快递将戒指寄回深圳厂家。5日后，快件抵达深圳，但并非收件人杨某签收，而是他人代签，且快递盒子内戒指已不存在。胡某遂将嘉峪关申通快递告上法庭。

三人签收，造成丢失，存在明显过错，应承担70%的赔偿责任即9482.2元。胡某对戒指的丢失承担相应的责任。宣判后，嘉峪关申通快递提起上诉。2014年1月15日，省高院审理认为，快递公司关于“赔偿金额最高不得超过托寄物运费的5倍”的条款，属于格式条款。在本案中，如执行上述格式条款，按照16元快递费的5倍赔偿即80元，与胡某遭受的实际损失差额巨大，属于无效条款，遂作出维持原判的终审宣判。



制图：莫晓莎

1 主持人：快件受损或丢失，目前可依据哪些法规来追偿？

王志坤：一般情况下，消费者发现通过网购的物件是自身的损毁，可以向卖家主张退款而不能简单地要求快递公司赔偿。这是由于消费者与快递公司之间并没有合同关系，不能主张赔偿责任。还有一种常见的情况就是，物品在运输过程中损毁、丢失。一般情况下，向快递公司要求承担赔偿责任时，快递公司则会援引《中华人民共和国邮政法》第四十七条邮政企业对给据邮件的损失依照下列规定赔偿：（一）保价的给据邮件丢失或者全部损毁的，按照保价额赔偿；部分损毁或者内件短少的，按照保价额与邮件全部价值的比例对邮件的实际损失予以赔偿。（二）未保价的给据邮件丢失、损毁或者内件短少的，按照实际损失赔偿，但最高赔偿额不超过所收取资费的三倍；挂号信件丢失、损毁的，按照所收取资费的三倍予以赔偿。重要的一点就是，邮政企业因故意或者重大过失造成给据邮件损失，或者未履行前款规定义务的，无权援引本条第一款的规定限制赔偿责任。

左文盼：还可从投递时间上根据《邮政行业标准》的规定进行索赔：同城快件为3个日历天；国内异地快件为7个日历天；港澳快件为7个日历天；台湾快件为10个日历天；国际快件为10个日历天。如果超出上述时限，则属于快递彻底延误，消费者可以视为快件丢失，而有权要求快递公司作出赔偿。也可按照《合同法》等相关法律规定赔偿。诸如案例1中，首先消费者就应该明确责任方。

2 主持人：快件丢失之后，快递公司的赔偿责任是否适用于《邮政法》中的“最高赔偿额不超过所收取资费的3倍”的条款？

王志坤：该法条只适用于邮政部门下辖的邮政业务，而快递物流企业经营的快递业务，并不是邮政普遍业务。对于不具有公共服务性质的快递服务，服务协议订立和履行是依据市场规律进行的。《邮政法》中对“邮政企业”的概念有明确的内涵和外延，一些快递公司只能属于“邮政企业”，要受到有关监管部门管理，但并不属于真正的邮政企业。

左文盼：这一现象在案例3中也被体现了出来。快件丢失后，快递公司以“赔偿金额最高不得超过托寄物运费的5倍”的条款，按照16元快递费的5倍赔偿即80元，而法院则认为，该条款属于格式条款，与投递人遭受的实际损失差额巨大，属于无效条款。所以快递公司不属于《邮政法》所讲的邮政企业，其在承运过程中造成货物灭失的，应当适用《合同法》的有关规定承担相应赔偿责任。快递公司作为消费者的邮件寄丢后本应承担相应的赔偿责任，如果再以格式条款为由减轻自己的责任，对消费者是不公平的。而且，快递公司使用的保价条款是快递公司重复使用而预先拟定的，在订立合同时，如果未就该条款与消费者进行协商或者加以明示，那么从法律上来说，应属无效的格式条款。

3 主持人：快递公司在对消费者进行赔偿时，有无切实可行的一个赔偿标准？

左文盼：快递公司目前普遍采用两种赔偿方式：对托运前保价过的快件，按照约定的保价作出赔偿；对托运前未保价的快件，一般按运费的3倍作出赔偿。

现在很多快递公司也提供额外保险服务，具体分为保价和保险两种。保价就是保多少赔多少，费率一般为货物价值的百分之几（区间多为1-5）；保险则是采用商业保险公司的传统货运保险条款，费率为千分之几（区间多为1-8），存在一定比例的免赔额，也就是说不是全额赔付损失的。消费者在快递业务中，也可对确实要保的货物，多数人是采用保价的。

王志坤：一些快递公司提供服务时在快件运单都会注明“寄件人须保证每票托寄物价值不高于20000元（不同快递公司的限定金额不一样）”、“托寄时快递员无审核托寄物实际价值的义务”等格式条款，但快递公司工作人员往往在接收该贵重快递业务时，没有提醒消费者可以保价，更未将快递保价条款对消费者进行告知和解释，未充分履行应尽的告知义务。这种情况下，若快件丢失，快递公司应负主要的责任。

4 主持人：消费者应当如何避免投递快件纠纷？

王志坤：在采用快递方式运输物品时应当注意以下几点：一是要选择规范的快递公司。尽可能选择信誉好、服务好、经营规范、证照齐全的快递公司。寄递之前最好查看快递公司的营业执照，同时约定好可能发生意外情况的解决办法。二是要详细填写快递单，表明物品价值。及时与快递公司签订规范的《快递合同》或《运输合同》、《委托书》等，尽量明确双方权利义务及违约责任。还有一点是要对快件进行保价。尤其对重要物品或易损坏物品，一定要选择保价并填写“等额保价合同”以明确违约责任。

左文盼：此外，还要仔细查看托运单的填写是否全面、清晰，是否包括货物名称、数量、价值、到货日期、运输方式、取货方式、收货人以及联系方式等。注意阅读运单背面条款，并清楚填写运单，尤其是托运物品的名称、数量、价值等。有的消费者就因为运单上简单填写“物品”，而无法证明寄递的内容到底是什么，而失去了获得合理赔偿的机会。还有就是遵守“先验后签”原则，消费者在寄递贵重物品时，要及时与收件人沟通，提醒对方在收货时切记要先验货后签字，一旦发现货物存在问题，在收集好索赔证据的前提下，及时向相关部门反映。发现物品丢失，尽量与投递员形成书面确认意见，留存好相关证据。

骏马奔腾已过，羊毫谱写新篇 兰州亚太股份公司举行迎新年联欢会

2014年12月31日下午新年来临之际亚太股份公司在天沁生态园举行迎新年联欢会，亚太股份公司各级管理人员及员工代表1000余人欢聚一堂，喜迎新年的到来。

在联欢会上，亚太股份公司朱全祖董事长先生上台致辞，对一直以来辛勤努力的所有职工表示衷心的感谢，为全体亚太同仁及家人送上新年的祝福，并且对亚太在新一年的工作做了整体的规划，同时亚太股份公司旗下各集团公司领导也分别进行了新年祝福。

随着开场舞《中国美》调起了现场欢腾的气氛，大家在歌舞交错中畅饮、畅谈、畅享……！全场晚会均由亚太艺术团准备的精彩节目组成，激情澎湃的男声独唱《我是中国人》、婉转悦耳的女生独唱《芦花》赢得在场观众阵阵的掌声和欢呼声，在晚会高潮之际一首流行歌曲《你把我迷醉》更是带动了全场的气氛，除此之外身着中国红服装的精彩团体舞蹈《扭秧扭》、《姑娘》等节目也为新年晚会增添了更加喜庆的色彩，到场嘉宾情不自禁的连连称赞亚太企业里实在是人才济济，亚太人的凝聚力、向心力和众志成城的企业文化感染力让人敬佩。

最后伴着一首《饮酒歌》，全场嘉宾举杯共饮为亚太股份公司的新年晚会划上了圆满的句号，在这样和的音乐和欢声笑语中，伴随着掌声、欢呼声亚太股份公司2015迎新年联欢会圆满落幕。但是亚太人蓬勃昂扬青春活力仍在继续，亚太的企业文化的升华也在继续。

