

记者调查快递丢损理赔问题

快递丢失损坏凭什么只赔快递费

□ 本报记者 韩丹东 □ 本报实习生 王意天

最近,天津蓟州的王哲遇到一件烦心事:花了800元在网上买了一把紫砂壶,寄到时时盖碎了。王哲和顺丰快递联系要求赔偿,对方以该紫砂壶没有保价为由,只同意赔付3倍的快递费即75元。

“卖家寄的时候完好无损,还拍摄了视频,包装用了很多气泡垫,寄到快递外包装已有破损,我有理由怀疑是暴力分拣时摔坏的。”王哲说,没保价的物品就可以随便摔坏了就只赔快递费?

不仅仅是王哲,很多消费者都有这样的疑惑:快递丢了或严重破损,快递方为什么不照价赔偿?

多位业内人士接受《法治日报》记者采访时指出,消费者在寄快递时可自主选择是否保价,如果保价则相当于同快递公司达成合意,一旦出现丢损,快递公司应按保价金额范围进行赔偿;如果未保价则按照民事法律有关规定确定赔偿范围。

快递丢损很常见 未保价赔快递费

前不久,“顺丰把客户12箱快递送进垃圾场”一事引发社会广泛关注。网友“@王的米”爆料称,其委托顺丰快递寄送的12箱物品(含艺术品、设计图纸、日记本等),只收到8箱,4个箱子丢失,且收到的箱子里物品被严重损坏。经多番追问,顺丰称将快递送进了垃圾场。而顺丰2000元的赔偿方案令“@王的米”非常不满。

类似的纠纷比比皆是。近年来,随着我国快递业务规模不断扩大,快递纠纷日益增多,而频频发生的快递损坏或丢失情况,更是成为消费者与快递公司之间的主要矛盾之一。

四川成都的邓女士通过圆通速递,将一批画作从北京快递至成都,但收货时,其中一幅价值70万元的国画已损坏且无法修复。快递公司表示,根据寄件人所签订的快递服务协议,因邓女士没有对快递物品进行保价,按规定只能赔付300元。

浙江温州的许先生花200元在网上买了两盒小西红柿,寄来时快递包装严重变形,里面的很多小西红柿都被挤烂了,汁液往外渗。德邦快递以许先生的快递没有保价为由,一开始仅同意赔付38元快递费,经反复沟通,又增加了50元的补偿。

记者在采访中发现,很多消费者都遇到过快递丢失、破损的问题,理赔往往成为一道难题——快递公司通常依据寄件人与快递公司签订的协议进行赔偿,而各大快递公司对于保价之外的赔偿标准大同小异,通常是参照运费且设置最高赔偿额度。

如顺丰规定,未保价快递在运输环节发生灭失、破损、短少的,顺丰在7倍运费的限额内赔偿托寄物的实际损失,双方另有约定的除外。未保价,视为托寄物价值不超过1000元。

圆通规定,对未保价物品的损毁,承运人

● 很多消费者都遇到过快递丢失、破损的问题,理赔往往成为一道难题——快递公司通常依据寄件人与快递公司签订的协议进行赔偿,而各大快递公司对于保价之外的赔偿标准大同小异,通常是参照运费且设置最高赔偿额度

● 消费者选择保价,相当于同快递公司之间达成了一个合意,出现丢损时,根据丢损程度,快递公司按照保价的金额范围来赔偿;未保价的,按照民事法律的有关规定确定赔偿责任

● 消费者如果要索赔,则须提供基础的快递单以证明双方存在合同关系,提供相关交易记录以证明快递的价值



依照其损毁程度按实际运费的3至5倍进行赔偿(如运单上所填写的申报价值低于实际运费的3倍,则按照申报价值赔偿)。

采访中,多位消费者提出,各大快递公司均对不保价物品作“限制性”赔偿的规定,且均为格式条款,消费者不勾选“同意本条款”就无法寄送快递,根本无法选择,这是否构成“霸王条款”?

对此,北京物资学院教授郭跃和北京嘉润律师事务所高级合伙人丁红涛律师均持肯定的观点。

“所谓‘霸王条款’,主要是指违反公平原则,免除或减轻企业责任,加重消费者责任,限制消费者权利的条款。”丁红涛说,但寄递物品的价值有大有小,价值10万元和价

值10元的物品,快递企业承担的风险相差很大,对价值较高的物品,消费者通过保价方式支付较多的快递费,反之则支付较少的快递费,这很公平。

郭跃说,保价为国际惯例,国际公约有相关规定,也非常合理。若商品本身价值高,如古董、艺术品或易碎品,运输过程中需要特殊对待,就会增加保护成本,运费价格自然也会有所提升。

有约定遵从约定 无约定争议较大

虽然消费者寄件时勾选了“同意本条款”,但真正发生快递丢损需要理赔时,很多消费者又不认同“条款”规定,难以接受以快递费为基数的赔偿;有的商品价值较高,但其保价较低,丢损后即按照保价赔偿,消费者也不接受。

北京的苏先生向记者说起了自己的经历。今年6月,他通过韵达寄了一个价值5000多元的快递,结果快递丢失。因为没有保价,最初快递公司只愿意赔付十倍运费加200元,后来经过反复协商及投诉,快递员和快递公司才分别赔付了1000元和2800元。

还有报道称,刘女士使用德邦快递将日用品从上海寄回湖南老家,丢失价值4879元的化妆品。快递公司称按照保价条款,保价金额为300元,只能以此赔付。刘女士称快递公司根本没告知她保价的事,就收了1元的保价费。最后,快递公司按照其他条款赔付了1000元。

那么,快递丢损到底该怎么赔付呢?

“若消费者在寄快递时,快递公司告知消费者快递可以保价,且已告知保价最高额,消费者衡量后仍选择使用该快递,则依据合同自由原则,有约定遵从约定。若最高保价额度不足以赔偿快递的实际价值,则消费者自担风险。”北京师范大学法学院教授刘德良说。

北京理工大学法学院副教授、中国民法学研究会副秘书长孟强说,消费者选择保价,相当于同快递公司之间达成了一个合意,出现丢损时,根据丢损程度,快递公司按照保价的金额范围来赔偿;未保价的,按照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

需要注意的是,快递公司对限赔条款有提示的义务。湖南省长沙市天心区人民法院知识产权审判庭法官助理刘希雅解释,按照合同法规定,提供格式条款的一方应当采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明,否则该条款无效。

“也就是说,如果快递公司未采取合理措施提示未保价商品的赔偿标准,则限赔条款无效,消费者依然可以要求快递公司赔偿丢损物品的实际价值。”刘希雅说。

郭跃指出,当下的现状是:消费者遇到快递丢损时,基本都能得到一定的赔偿,但赔偿要符合商品价值,达到消费者预期往往又很难。

“快递公司为了保护自己的利益,赔偿的前提是有保价和原产品购买证明,如果没有购买证明,消费者还需要协商或寻找第三方认定产品价值,过程往往比较繁琐,所以消费

者一定要具有保存证据的意识。”郭跃说。

“总的来说,保价的,按照保价规则确定赔偿责任,争议较小;无保价的,确定物品价值更加困难,争议较大。这是保价赔偿与无保价赔偿的区别之一。”丁红涛说。

暴力分拣是常态 故意破坏照价赔

采访中,一些消费者提出,理解保价条款的设置,但不理解的是,有时快递寄到时,外包装甚至里面的物品已经严重破损,有人为破坏的嫌疑。有的消费者称,还见过周边快递网点工作人员的暴力分拣行为。

《法治日报》8月23日刊发的《暴力分拣突出抛扔现象普遍》一稿中,记者走访多地34个快递营业网点发现,快递行业普遍存在暴力分拣现象,对快递的踢、抛、扔等动作极为常见,一些快递的外包装因此出现变形或破损。

“我的快递到底是不是暴力分拣导致的破损?如果是,难道不应该全额赔偿损失吗?”这是不少消费者的心声。

刘德良认为,若有证据表明,快递公司工作人员为恶意损坏,可以根据民法典侵权责任编之规定,依照一方故意侵犯另一方利益并造成损害,按照物品的实际价值进行赔偿。

刘希雅告诉记者,在司法实践中,赔偿往往参照消费者与快递公司签订协议中的格式条款的规定,寄件人签了字,就要接受该条款的约束。不过我国民法典还规定,虽然定有格式条款,但一方存在故意或者重大过失,格式条款是无效的。

如何认定故意或者重大过失?刘希雅举例说,如果快递公司工作人员实施盗窃行为,则证明物品是否受到了损坏。至于故意损坏寄件人的损失;如果是快递公司因为意外或者过失导致快件丢失,则通常被推定为一般过失,按照双方签订的合同中的赔偿协议进行赔偿。

记者在中国裁判文书网查阅发现一起判例,张某通过圆通速递寄出价值11000元的香奈儿双肩包,但未保价,不料该包在运输途中丢失。协商未果后,张某将快递公司诉至法院。法院认为,圆通公司工作人员在取件时未对保价条款告知义务,故该条款对自己无效,对方未尽到履行赔偿义务。而圆通公司认为,张某提供的证据不足以证明物品的实际价值,要求赔偿的数额不合理,并且圆通公司工作人员已尽到保价条款的告知义务。

如果消费者怀疑被损坏的快递是由于暴力分拣造成的,想要索取赔偿,应该由谁举证,怎么举证?

据刘希雅介绍,寄件时快递物品是一个完整的状态,只要提供两种状态的对比,就可以证明物品是否受到了损坏。至于故意损坏还是过失损坏,一般由快递公司举证证明过错程度。

“消费者如果要索赔,则须提供基础的快递单以证明双方存在合同关系,提供相关交易记录以证明快递的价值,这种情况下通常能得到一定数额的赔偿。”刘希雅说。

制图/高岳

□ 本报记者 王春 □ 本报通讯员 张秀楠 丁婕

浙江检察打造“朋友圈”凝聚公益保护合力

聘任公益诉讼志愿观察员 充实检察云平台专家咨询库

“入选世界灌溉工程遗产的‘白沙老翁庙’年久失修,文物建筑消防设施等不符合规定要求,存在安全隐患。”今年4月,浙江省金华市婺城区人民检察院接到一名公益诉讼志愿观察员反映的情况。

婺城区检察院立即邀请具有文物专业知识的志愿观察员帮助拟定50余项问题排查清单,共赴实地现场勘查。在全面掌握情况的基础上,婺城区检察院先后向有关部门发出公益诉讼诉前检察建议,督促其消除文物安全隐患,配置必要的消防设施、器材等设施,切实落实管理责任,确保文物古建筑得到有效保护。

从全面推进公益诉讼志愿观察员制度到联合生态、水利、食药、残联等部门,共同推进公益保护工作,近一年来,浙江检察机关努力打造“朋友圈”,凝聚合力,推动公益诉讼检察工作深入发展。

数据显示,在生态环保领域,浙江省检察院联合省生态环境厅、省水利厅等部门开展守护“美丽河湖”专项行动,推动建立跨部门、跨流域、跨区域协作机制19个;在食药安全领域,浙江省检察院开展涉鲜禽食品安全公益诉讼专项监督行动,推动执法检察近2700户次;在英烈保护领域,浙江省检察院联合杭州军事检察院开展“守护红色军事文化遗迹”专项行动,推动保护682处红色资源。

公益诉讼志愿观察员 调动志愿者热情织密监督网

今年2月,浙江省检察院和团省委联合制定《关于加强志愿服务与检察公益诉讼协作的意见》,在宣传引导、线索移送、专业协助等方面强化配合。为将协作机制落地落实,浙江省检察院和团省委进一步制定《公益诉讼志愿观察员制度试点工作办法》,明确公益诉讼志愿观察员选聘条件、人员组成、履职方式、履职保障等内容。

同时,浙江省检察院积极推进公益诉讼志愿观察员制度,杭州、温州等试点单位相继出台相应管理办法,各地检察机关和团委同步开展专题培训,不断完善工作机制,规范工作方法,充分调动青年志愿者参与检察公益诉讼的热情,共同维护国家利益和社会公共利益,协同推进区域治理现代化。

“青年志愿者讲奉献的奉献精神,与公益诉讼谋求维护公共利益天然相通、紧密相连,可以达到‘1+1>2’的效果。”共青团浙江省委副书记盛乐说。

据了解,团省委打造的公益诉讼志愿服务项目,目前已形成多个特色品牌,如三门县“益小青+N”公益诉讼志愿观察体系项目,长兴县“青‘你’益”起来守护”公益诉讼志愿服务项目以及磐安县在线上平台开展的停车位排摸整改志愿观察员项目等。数据显示,浙江省公益诉讼志愿观察员已向同级检察机关提供公益诉讼线索986件。

推动无障碍建设 保障特殊群体共享改革成果

“现在我乘坐公交车,再也不用担心被周边座椅撞到,好多车上都安装了防撞软板,盲人乘车引导系统”操作起来也很方便。”6月10日,在杭州市人民检察院举行的公开听证会上,一名残疾人说。

今年3月,杭州市拱墅区人民法院接到线索,反映杭州市某交通运输有限公司设置的无障碍线路影响特殊群体出行安全。拱墅区检察院联合区残联、区团委通过微信公众号、志愿者团队等渠道发布布告调查问题,收回有效答卷314份,根据调查核实以及问卷反馈的情况,向该公司发出民事公益诉讼诉前检察建议,建议其针对贴有“无障碍标志”但车厢内无障碍设施不规范的公交车进行整改,并开展全区内火车站、汽车站无障碍环境建设专项整治,切实保障特殊人士出行安全。

无障碍环境建设,是保障残疾人等特殊群体平等参与社会生活的重要条件,体现社会文明进步和公平正义。浙江省检察机关加强与残联协作配合,开展无障碍环境建设检察专项监督,围绕浙江火车站、码头、盲道等重点场所区域,共立案办理相关案件319件,发送检察建议285份,11个地市级检察院及相关基层院实现无障碍环境公益诉讼案件办理全覆盖。

同时,为助推杭州亚运会更好地举办,浙江省检察院自行立案,围绕杭州、宁波等9个涉及亚运会所在地的机场、高铁旅客站“站内站外”无障碍设施衔接处和比赛场馆,组织开展排查,共发现问题90余处问题点。

今年6月,浙江省检察院联合省残联召开无障碍环境建设行政公益诉讼磋商会,会同相关部门形成磋商纪要,推动问题妥善解决。

据浙江省残联副理事长宣青松介绍,近年来,残联与检察机关合作,对公共建筑、公用场馆、医院商场等场所进行无障碍改造和信息无障碍的排摸、收集,汇总分析残疾人在无障碍环境方面的诉求,及时向检察机关移交线索。

无障碍环境建设,不仅是有形的“硬件”建设,还包括无障碍信息交流、无障碍社区服务等“软件”建设。浙江省检察院以数字化改革为契机,指导全省检察机关将设施无障碍向信息无障碍领域深化。例如,在杭州市富阳区人民检察院的监督下,富阳区图书馆及时完成信息无障碍环境改造,增设盲人阅读专区,配置盲文读物及相关设备,就盲人通行较为集中的路段上线浙江省首个新型智能交互式过街语音提示装置,切实保障残疾人等特殊群体共享数字化改革成果,做到线上线下有爱无“碍”。

益心为公检察云平台 借助专业力量打造最强“外脑”

为了更好地开展检察公益诉讼,最高人民检察院组织开发了“益心为公”检察云平台,浙江为全国两个建设试点地区之一。

据悉,该平台是集公益诉讼线索提报、线索评估、专业咨询、参与听证等多种功能于一体的互联网平台,解决公益诉讼中线索发现难、专业支持难、人员配置难等问题,主要目的是借助具有专业背景的社会公众力量,为公益诉讼检察办案提供支持,共同维护公共利益。目前,浙江省第一批志愿者已经录入“益心为公”检察云平台系统后台,参与平台试点工作。

“公益诉讼办案领域不断拓展,案件涉及的知识面广、专业性强,需要借助更多专业力量。”浙江省人民检察院副检察长高杰说,“浙江检察机关通过定向邀请人大代表、政协委员、民主党派成员以及具有专业背景和工作阅历的青年志愿者等,并将其纳入云平台专家咨询库,为公益诉讼检察办案提供专业咨询和技术支持,有效帮助解决办案中遇到的专业性难题。”

为进一步加大“益心为公”检察云平台建设推进力度,为全国检察机关全面推行先行探索,努力形成“浙江经验”,浙江检察院将“益心为公”检察云平台试点工作和浙江省检察数字化改革相结合,凝聚共同守护公益的合力。

“浙江省检察机关将进一步发挥公益诉讼检察职能,会同团委、残联等部门,以数字化改革助力公益诉讼,扩大社会公众基础,为全省打造‘重要窗口’、高质量发展建设共同富裕示范区作出新的更大贡献。”高杰表示。

数据显示,2020年7月至2021年6月,浙江省检察机关积极履行公益诉讼检察职能,共立案办理公益诉讼案件6658件,启动诉前程序6400件,向法院提起诉讼331件。

感光度

丁子同



▲ 新疆乌鲁木齐周边及天山山区近日迎来强降雨,为预防洪涝、积水等灾害影响铁路线路安全,乌鲁木齐铁路公安局乌鲁木齐公安处货场派出所组织警力,对兰新线、兰新客专大桥、隧道、涵洞进行防洪隐患排查。

▲ 受疫情影响,湖南长沙两级法院刑事案件审判工作遇到“被告人无法到庭”的难题,长沙市天心区人民法院积极联络看守所,利用“云上法庭”开庭进行案件审判。

本报记者 潘从武 本报通讯员 李国贤 杨佳闻 摄

本报记者 王建军 本报通讯员 文天骄 摄



▲ 为加强疫情防控,筑牢外防输入防线,辽宁大连周水子边检站对出入境国际航班实施专区查验管理,严格出入境人员的检查办理。

本报记者 韩宇 本报通讯员 孙鹭 摄

