



运丢五万元手镯，快递公司只赔六十七元

专家建议 优化定损和举证规则 破解快递理赔困局

□ 本报记者 张守坤

价值107万元的加油卡，在快递途中离奇“消失”，最终竟现身二手交易平台。更让寄件人难以接受的是，尽管他支付了保价费用（每个包裹约5万元保额），快递公司给出的理赔方案却是总计2500元。

这样的事并不鲜见。《法治日报》记者近日在某第三方投诉平台上以“快递+保价”为关键词检索发现，相关投诉超41万条，大量投诉指向同一个痛点：寄件人支付了保价费，货物在运输途中损毁或丢失，而快递公司要么拒绝赔付，要么赔偿金额远低于保价额或实际价值，如何认定损失，成为横亘在消费者与快递公司之间的鸿沟。

面对快递行业“保了少赔、不保不赔”的现象，受访专家呼吁通过规则透明化，引入第三方定损，优化举证责任及强化信用监管等多重手段，破解快递保价困局，重建消费信任。

保价承诺成空文

据媒体报道，今年4月底，江苏扬州的梁先生通过顺丰快递，先后向客户寄出5个装有数百张加油卡的包裹，总价值高达107万元。然而，客户以“公司账户冻结”“财务休息”等各种理由拖延付款，心生疑虑的梁先生决定召回包裹。

拆包查验时，他震惊地发现：所有包裹内空空如也，仅剩空文件袋。更糟糕的是，加油卡激活记录显示，这些卡片的激活时间均早于梁先生授权派件的时间。

5月13日，梁先生以涉嫌诈骗为由向扬州警方报案。6月13日，警方正式立案侦查。

面对高达107万元的损失，梁先生表示，涉事快递站点从未主动联系其解释或道歉。“我明确支付了保价费，但理赔员告诉我，每个包裹只赔500元，总共2500元。”目前，梁先生已通过法律途径起诉顺丰速运有限公司，要求赔偿全部损失。顺丰方面回应称，有工作人员正在核实跟进此事。

记者梳理公开资料发现，像梁先生这样购买保价服务却得不到相应赔偿的情况时有发生。

2023年，北京市民田先生通过某快递公司邮寄一坛白酒，扫码价为1.6万余元，因担心运输途中酒坛受损，快递公司以仅同意赔偿500元。

2024年，湖南的周先生通过某快递公司寄送电脑并保价8000元。签收时电脑已严重破损，快递公司“签署免责协议”为由拒赔，周先生否认签署过此类协议。

举证定损是难点

记者梳理多家快递公司理赔规则发现，其大都会在理赔标准中写着“将根据实际损失进行足额赔偿，最高不超过保价金额”“按照实际价值损失赔偿，但最高不超过申报价值”。

北京瀛和律师事务所律师刘航指出，保价合同的核心是风险转移，寄件人支付对价（保价费），快递公司承诺在约定限额（保价金额）内承担赔偿赔偿责任。若因快递公司原因导致货物损毁灭失，理应依约赔付。

然而现实却常令人失望。多名受访者指出，其购买了保价服务，理赔之路依然“荆棘密布”。

问题症结何在？刘航分析，主要原因如下：规则晦涩提示不足。复杂的保价规则常隐藏在冗长的格式条款中，快递公司未能充分履行提示义务。事后，常以“未勾选保价”“未足额保价”等理由推脱。

寄件人举证艰难。一旦发生纠纷，寄件人往往面临证明物品实际价值、损失过程以及快递公司过错的困难，尤其在内件被调包、部分损毁等情况下。而快递公司则容易援引“不可抗力”“收件人未验货”等免责条款。

定损标准模糊。损失金额通常由快递公司单方面评估，寄件人提供的价值证明常被认为“无效”，导致赔偿金额大幅缩水。

行业监管不足。一些快递公司自定理赔标准，缺乏统一的行业规范和有效的第三方监督机制，部分企业存在利用法律漏洞规避责任的情况。

北京中银（深圳）律师事务所律师郑明伟补充道，虽然当前很多快递公司在下单页面会对责任限制条款进行加粗、标红等显著提示，司法实践中也多认可此类条款的效力，但在实际理赔操作中，快递公司往往要求寄件人提供详尽的证明材料，如寄递时物品完好的证据、完整交易凭证、物品价值的相关凭证等，举证门槛过高，使得理赔难以推进。

未保价更难获赔

还有消费者提出疑问：如果不购买保价服务，又因为快递公司的原因导致快递损毁，难道就不用赔了？

广东佛山的陈女士通过顺丰快递退回一只价值约5万元的翡翠手镯，快件在运输途中丢失。因未保价，快递公司仅同意按基础运费75元的9倍赔偿，即675元。

江西南昌的倪女士同城快递的一部价值16999元的手机丢失，快递公司最初只愿按运费的7倍赔偿，后提出赔偿1000元现金加2000元购物卡，却仍远低于手机价值。

郑明伟分析，《快递暂行条例》和民法典中的有关规定确立了快递公司的赔偿责任基础。因此，即使未保价，因快递公司自身原因造成的快件损毁、丢失，寄件人仍有权利要求赔偿，但赔偿金额通常会受到快递公司运单或协议中的格式条款限制，如赔偿上限规定为运费的3至10倍，最多不超过500至5000元等。

然而，如果快递公司未能通过合理显著的方式，如在下单页面显著提示等，告知寄件人这些赔偿限制条款，该条款可能被认定无效，快递公司需按实际损失赔偿。”

郑明伟说，更重要的是，若快件损毁灭失系快递公司或其工作人员故意或重大过失如盗窃所致，赔偿限额条款应排除适用，快递公司需承担全额赔偿责任。

对于具有特殊人身意义的物品，如亲人遗物、重要证件等，郑明伟认为，即便寄件人将保价金额设定高于其市场价值，赔偿通常仍以可以认定的实际财产损失为限，因为保险制度的初衷是风险保障而非获利。但如果能证明快递公司存在故意或重大过失，寄件人可依法定主张精神损害赔偿。在司法实践中，法院通常也会结合物品的象征意义、不可替代性及情感价值等因素酌情裁判。

赔偿机制待完善

如何破解快递保价理赔困局，重建消费者信任？中国消费者协会曾指出，快递企业对“保价”的解释与消费者的理解存在分歧。快递企业的“保价”规则属于最高赔偿限额，实际赔偿时要根据快件的损毁情况确定具体金额，最高不超过保价金额。消费者对“保价”的理解是快件出现损毁情况，快递企业就应当按照保价金额进行赔偿。快递企业有义务在接受托寄前向消费者主动阐明具体的保价赔偿规则，如果告知不清楚，对格式条款的理解发生争议时，应当作出有利于提供格式条款一方的解释。

刘航结合现实中存在的问题，提出以下建议：

规范保价规则。推动立法明确赔偿标准，保价类型，对文件、纪念品等对于寄件人具有特殊意义的物品设立差异化保价选项，允许标明情感价值。设置保价的强制提示义务，要求快递公司通过弹窗等显著方式告知保价规则，将保价规则透明化。

优化定损和举证规则。引入第三方评估，委托独立机构对高价值或有争议的物品进行价值鉴定。将部分举证责任倒置，如由快递公司承担运输过程无过错的举证责任，倒逼快递公司提升管理。

强化监管与行业自律。纳入信用体系，将恶意拒赔的公司纳入失信名单，限制其市场准入，建立快递公司诚信档案，公示投诉率及典型纠纷事例。

强化快递公司内部管理。加强员工的背景调查与定位管理，对员工执行职务的行为全程监管，严防“监守自盗”。

加强技术监控。对高价快件全流程录像，定位追踪，降低调包风险。

提升用户维权意识。通过媒体、快递网点宣传保价规则，提示寄件人留存相关证据。

线上买“动漫合集”，解压竟是淫秽视频

记者调查虚拟产品消费乱象



漫画/李晓军

□ 本报记者 韩丹东
□ 本报见习记者 王宇翔

前不久，上海市民李女士在某电商平台“学霸××库”店铺花费499元购买了一套宣称“包含2025年考研全科内部押题卷+视频解析”的虚拟课程。商家在商品页承诺“付款后12小时内发送网盘链接，全程更新至考前”，并标注“假一赔十，未更新全额退款”。

“付完钱后我等3天，没收到任何链接，找商家客服‘已读不回’，想申请退款，系统显示‘虚拟商品已发货，不支持退款’，而证明商家发货的只是几张模糊的‘网盘链接生成截图’，点击后根本无法正常显示。”谈起自己的遭遇，李女士愤怒地说道。

这样的案例并非孤例。虚拟产品因其“无实体、易复制、即时交付”的特性，导致消费纠纷时有发生。《法治日报》记者近日检索发现，今年以来，多个消费者投诉平台受理的虚拟产品消费投诉量较往年同期有所增长，其中“不发货”“货不对板”“内容违规”三类问题占比最大。

商家虚假发货 平台推卸责任

让李女士没想到的是，在其联系平台客服后，对方先以“商家已经发货”为由让李女士“再等等”，李女士再拨打人工客服电话说明情况，对方又以“商家已交纳保证金，可优先赔付”为由让其等待。但半个月后，平台告知“商家账户异常，保证金已冻结，无法赔付”，建议李女士“自行联系商家或通过法律途径解决”。之后再联系平台客服，对方只发来“您的情况正帮您反馈核实，请耐心等待”的提示。

李女士注意到，此时店铺名称已改为“考

研××营”，继续售卖类似产品，没有受到任何影响，“499元损失我只能自认倒霉”。

记者调查发现，消费者在遭遇虚拟产品虚假发货后，很多时候平台并未提供相应帮助。

2024年11月，广东张先生在某平台购买“某游戏限定皮肤兑换码”，商家承诺“付款后秒发”，但付款后仅收到一条“系统维护，24小时内补发”的自动回复。24小时后，商家客服失联，店铺页面显示“商品已下架”，张先生通过平台投诉通道多次提交投诉后均无回应。

“虚拟产品看不到实物，商家说发了就是发了，我们根本没法核实，平台也起不到什么作用。”张先生无奈地表示。

还有些商家看似履行了发货义务，实则提供无效信息。

今年1月，北京王女士购买“某设计软件永久激活码”，商家发货后提供的“激活码”显示“已被使用”。联系商家客服后，对方又发来3个无效码，并以“虚拟产品一经发出概不退款”为由拒绝处理。李女士通过平台申请退款，结果平台客服查看“物流记录”后认定“商家已发货”，驳回了王女士的退款申请。

对于此类现象，中央财经大学法学院副院长、教授刘权说：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，构成了对合同义务的违反。应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。”

商品货不对板 内容低俗违规

“宣传天花乱坠，实物惨不忍睹”是虚拟产品货不对板的真实写照。

2025年2月，浙江陈女士购买“某英语学习App年卡”，商家宣传“包含1000+外教课程，同步

教材解析”，但激活后发现仅有20节免费课，所谓的“年卡”实际上是“一周体验卡”，额外课程需再付费。当陈女士要求退款时，商家称“页面小字已标注‘部分课程需付费’”，平台也以“消费者未仔细阅读条款”为由不支持退款。

“可是图片上那一行白色字很小，买的时候很难注意到，就是现在我仔细查看也分辨不出写的是何内容。”陈女士说。

更严重的是侵权问题。今年年初，江苏赵先生购买“某PS插件合集”，商家宣称“正版授权，可商用”，但下载后发现是盗版破解版，使用后收到软件公司的侵权警告函。因怕被起诉索赔，赵先生不敢再继续使用。赵先生联系商家退款时，发现对方已注销账号，并且平台上的商家地址为虚假地址。

天津兰鼎律师事务所律师孙证昊说：“若商家未按约定交付符合描述的虚拟产品，则构成合同违约，需承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等民事责任；若商家故意隐瞒关键信息或虚假宣传，如将‘试用版’谎称为‘正版’，违反消费者权益保护法规定，消费者可要求‘退一赔三’，增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。”

“若商家销售侵权虚拟产品，如盗版软件、非法复制的游戏道具等，则可能同时构成对知识产权的侵害，需承担行政责任，依据计算机软件保护条例的规定，应当责令其停止侵权行为，没收违法所得，没收、销毁侵权复制品，可以并处每件100元或者货值金额1倍以上5倍以下的罚款，情节严重构成刑事犯罪的，依法追究刑事责任。”孙证昊说。

除了货不对板，部分虚拟商品中还存在色情违规内容。

2025年3月，来自山东的李先生13岁的孩子

在某平台购买“动漫合集”压缩包，付款后解压得到的却是大量淫秽图片和视频。李先生发现后立即联系商家退款，对方称“商品内容符合约定”，平台则以“涉及用户隐私，无法核实内容”为由拒绝处理。

“一对一虚拟服务”中的低俗内容更为隐蔽。今年初，河南周女士购买“情感咨询服务”，商家承诺“专业心理咨询师一对一指导”，但咨询中对方多次发送色情图片和低俗言论，要求“线下见面”。周女士要求退款时，商家称“是咨询师个人行为，与平台无关”，平台则以“服务已提供”为由不支持退款。

压实平台责任 提升防骗意识

“维权比登天还难”是多数虚拟产品消费者的共同感受。多位受访者表示，虚拟产品的交易记录、聊天记录、产品内容等多为电子数据，易被篡改或删除，“我们甚至没办法证明是在哪里买的虚拟产品”。还有消费者表示，相较于损失，起诉成本太高了，最后只能不了了之。

受访专家认为，虚拟产品消费纠纷的频发，不仅源于商家的违法违规，更与维权渠道不畅、平台责任缺失、监管难度大等密切相关，形成了“消费者维权难、平台管不了、监管跟不上”的恶性循环。

记者注意到，一些平台商家入驻仅需提供身份证和银行卡即可售卖虚拟产品，无需提供“软件著作权”“正版授权”等证明，还有不少平台的《用户协议》中暗藏“霸王条款”，如“虚拟产品一经售出，概不退款”“因商家原因导致的损失，平台不承担责任”等。

如何才能治理虚拟产品背后的种种乱象？

孙证昊认为，平台需遵守电子商务法的相关规定，严格审查商家资质，要求商家上传虚拟产品的合法来源证明，如软件著作权登记证书、正版授权书等；技术赋能监管，运用AI识别、关键词过滤等手段自动拦截违规商品；建立“虚拟产品专项投诉通道”，收到投诉后平台需在合理期限内核实，对违规商家采取下架商品、扣减信用分、限制经营等措施；配合消费者提供交易记录、商家信息，并协助追责，对多次违规的商家永久封禁账号，并向监管部门报告情况。

“根据消费者权益保护法，消费者在通过网络、电视、电话、邮购等方式购买商品时，享有七天无理由退货权。但此条款列举了四种例外情况，其中包括‘在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品’。因此，平台格式条款无效，消费者对非特定类型和有质量问题的虚拟产品可以要求退货退款。”孙证昊说。

他进一步分析，消费者自身的“防骗意识”是第一道防线。消费者购买虚拟产品前，应仔细核查商家资质，查看是否有“正版授权书”“著作权登记证”等；选择信誉好的平台，避免在“无资质、低评分”的平台进行交易；虚拟产品交易记录容易被删改，一定要及时保留好交易记录、聊天记录、产品内容截图等证据，一旦出现问题能够及时固定证据。

“唯有各方切实履行责任，才能让虚拟产品消费回归规范，让消费者买得放心、用得安心。”刘权说。

“诚实而不幸”者在这都有机会修复信用

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 陈晓丹

为“诚实而不幸”的企业量身定制“输氧”帮扶方案，为“诚实而不幸”的个人按下人生“重启键”……

近年来，浙江省金华市两级法院坚持依法强制执行与善意文明执行“两手抓、两手硬”，持续推进失信被执行人信用惩戒和修复机制建设，先后出台《关于建立失信被执行人信用承诺和信用修复机制的实施细则（试行）》《司法信用修复合作备忘录》等文件，让信用修复切实成为维护市场公平的“调节器”“润滑剂”。

精准帮扶困难企业

针对经营困难但具备发展前景、愿意诚信履约的“诚实而不幸”企业，2023年初，金华市中级人民法院联合发改、税务、经信等部门建立执行“输氧玻璃罩”机制，多部门协同甄别后量身定制“输氧”帮扶方案。

在精准帮扶的同时，对超300家企业建立法院、政府、当事人、第三方机构等多元主体协同监管模式，创新债权人听证与双重表决机制，以信用修复之“举”换取企业发展之“进”，债权人权益之“得”，推动案件处理从“双输”走向“多赢”。

作为永康市铜加工行业龙头的某集团，因担保负债陷入困境后，在“输氧玻璃罩”机制下仅7个月脱困，为“五金之都”永康产业链稳定注入“强心剂”。

永康市中级人民法院联合政府部门启动府院联审，核査确认该集团以担保债务为主，无恶意逃

废债且履行意愿强，企业同步出具信用承诺书并获得申请执行人同意后，依法为3名企业负责人恢复信用，助力企业恢复市场交易资格。

同时，运用活封活扣、债权收购等“输氧”措施，为该集团保留核心产能，在“玻璃罩”下监管履行，促使企业清偿债务7000余万元，确保债权人胜诉权益及时有效兑现。这场“司法拯救”不仅高效化解执行案件29件，盘活98亩工业用地，更让158名职工端稳饭碗。

部门联动协作破局

信用修复是系统工程，光靠单一部门、单独措施难以奏效。面对数据共享壁垒、修复标准差异等堵点，金华法院以跨部门联动、跨区域协作破局。今年4月召开的金华中院联席会议专题研究涉企信用修复问题，多部门联合出台《关于优化法治化营商环境助力企业发展十条举措》，提出建立企业信用修复“正负面清单”，明确修复情形和申请权。

在浙江某厨具公司的“重生突围”中，跨部门信用修复成为关键。这家拥有16万平方米厂房、100余项专利的国家高新技术企业，曾因上市决策失误背负5.4亿元债务，信用评级骤降，生产经营停摆。2024年初，金华中院依托企业重组法治服务“一件事”改革，创新“自行重组先行—预重整衔接—司法重整支撑”全链条模式，仅用81天便完成重整计划。

面对破产污名化可能加剧的信用损耗，该公司在法院指导下先行庭外重组，通过资产尽调、投资人对接等前置措施，展现其专利技术、市场渠道等核心价值，促成各方就债务化解达成初步共识。

2023年底，金华中院联合资管、商务等部门，厘清土地规划、明确产业政策，核定税收优惠，为企业信用重建扫除障碍。某厨具公司通过“不贴破产标签、不减信用分值、不降市场预期”的重生路径，如今均贸易额达4500万元。

跨区域信用修复因修复标准互认难题，长期存在数据同步“时间差”瓶颈，企业即便完成本地失信行为纠正，仍可能因异地执行信息更新滞后陷入“信用孤岛”。

磐安县建筑公司的遭遇是这一困境的缩影——企业账户依法解冻后，因信息更新不同步，300万元贷款审批受阻，险些错失重大订单。按常规企业需往返广东管辖法院办理证明材料，不仅面临奔波之苦，更可能导致资金链断裂。

关键时刻，磐安县人民法院接到企业求助后，主动对接广东法院说明情况，最终通过委托出具《账户解除冻结证明》，让贷款审批当日通关，及时化解企业融资危机。

推进个人信用修复

徐某因其替朋友担保及借款背负超百万元债务，虽两年内偿还21.96万元并全程配合执行，但仍因债务利息“滚雪球”陷入困境。

2022年底，徐某申请个人债务集中清理，武义县人民法院指导管理人开展“画像式”诚信调查，核查资金流水，走访单位社区，债权人认可其诚信表现，4家金融机构主动豁免部分利息债权。2023年6月，债权人会议表决通过5年分期清偿87万余元的重整计划，为其卸下债务枷锁。

但次年不幸再次发生。徐某确诊恶性淋巴

瘤，高额治疗费用令重整计划执行受阻，法院引入“后陈式”监督机制，调整计划将还款期限延长2年，治疗费用纳入豁免范围，以工资代管、费用公示的“清单式”透明监管保障债权人权益。

2024年初，第二次债权人会议全票通过调整计划，允许其在治疗期间暂缓部分清偿义务。截至目前，徐某已完成6次治疗，同时清偿债务20.1万元，实现“治病还债两不误”。

无独有偶，在读博期间创业失败的李某因企业债务与个人债务混同陷入危机。兰溪市人民法院研判认为，李某主动配合调查，如实申报名下财产，无恶意逃避债务行为。

法院创新采用“企业债务与个人债务合并清理”模式，在依法拍卖李某名下财产偿还债务的同时，经债权人同意为其设置5年考察期，将剩余债务免除与考察期内诚信履约挂钩。这一柔性处理既保障了债权人权益，更让具备高新技术背景的李某得以轻装上阵，受聘于科技企业，重获创新活力与偿债能力。

依托《浙江法院个人债务集中清理工作指引（试行）》，金华多地法院逐步构建起“精准识别、分类处置、区域协同”的工作规范体系，着力破解个债清理难点，努力实现“挽救一个人才，激活一份产能，贡献一城经济”的良性循环。

金华中院院长叶向阳说：“社会信用体系作为经济社会发展的基础，面对当前市场主体对信用修复提出的新需求，我们平衡好强制与善意、惩治与激励等关系，在精准甄别失信与失能的基础上，依法依规做好信用修复，让‘信’成为市场经济最坚实的基石，为高质量发展注入源源不断的诚信动能。”