

“慢递”造成直接损失应赔偿 货物被冒领由卖家承担违约责任 保丢不保损是“霸王条款”

# 快递保价不公平 条款无效



“双11”购物节刚刚过去,接下来的日子里,网购买家们大多都是在等快递。然而,记者翻阅以往公开报道发现,因收、寄快递而引发纠纷屡有发生。拿到手的快递是碎的、坏的,或者根本收不到,丢了之后快递公司又不能按实际价值足额赔偿……当面临这些问题时,该如何处理呢?记者根据媒体公开报道,整理出几点常见的问题及相应的法律分析。

## 问题1 送货时被冒领 销售者承担违约责任

杨波于2013年以网购的形式从付迎春处购买电脑物品,并通过网上银行向付迎春支付价款15123元及邮费95元。之后,付迎春委托某快递公司送货。

5天后,杨波购买的电脑物品到达巴彦淖尔市乌拉特前旗,该区域由该快递在当地的分公司负责,电脑物品在此被他人冒领。

**分析** 对此,该管辖区法院认为,消费者网购的货物在交付过程中被他人冒领,消费者主张销售者与送货人共同承担赔偿责任的,根据合同相对性原则,应由销售者承担违约责任。销售者承担责任后,可依运输合同主张快递公司承担违约责任。

## 问题2 快递变慢递 造成直接损失需赔偿

去年11月,石家庄市民吴女士在“双11”拍下一件宝贝,但前三天物流信息停在发货地纹丝不动。吴女士不得不多次拨打客服电话反映,得到的答复始终是“帮助催一下”。吴女士说:“已经发货三天了,但是查的时候完全查不到我的东西

在哪儿。”好不容易盼到宝贝到了石家庄,物流显示商品也已经到了小区附近的网点,但吴女士就是不见送货上门。该网点负责人表示,不是他们不送,“淡季一天也就一百多票,现在要三百多票,有点压力太大,吃不消”。

**分析** 不少网络卖家在店铺首页提醒“无法保证所有物品能及时送到”。快递迟迟不来,是否能够索赔?按惯例,快递公司送件迟了并不承担间接损失,从已有规定来看,有的快递公司按运费计算赔偿。浙江金奥律师事务所的毛长征律师说:“根据快递最新的管理办法,同城快递超过3日送达就属于延误。如果因快递延误造成了直接损失,有约定的按约定内容赔偿,没有约定有保价的,按保价条款赔偿。如果既没有约定也没有保价,那么寄件方需要举证,证明所寄出的物品价值,说明事情原委,再由法官进行裁决。”

## 问题3 阻止验货转嫁风险 建议先签字再验货

市民邱先生在网上发帖称,他2014年曾在网上购买了一台笔记本电脑。

购买后第3天,邮政快递人员前来送货,签收时,邱先生要求开箱检查货物却遭到对方阻

止。送货人称:“里面的东西跟我们没关系,我们只负责送货。”邱先生担心,万一箱子里面是空的怎么办,送货人还是不同意,说如果是空箱那就应该找卖家或者收件局负责。

**分析** 对于这种情况,一位多年服务于快递行业的资深快递员表示,应该先签字再验货,否则快递员宁愿将物品带走也不会让客户先验货再签字。如果签完字验货后发现物品破损,快递员会在接收单上证明后将物品拿回。另外,一定要出现场验货的要求,否则快递员离开后,再发生什么事就很难说清。

## 问题4 只保丢不保损 为“霸王条款”可索赔

今年6月初,福建省顺昌县的余女士花850元网购了一台电视机给母亲使用,没想到才用没几天,便出现了质量问题,经与卖家沟通同意退货。余女士将电视机包装好,到卖家指定的某物流公司办理寄递。物流公司在收件时,发现寄递的是电子产品,口头告知余女士“保丢不

保损”。两天后,广东的卖家在收货时发现电视机屏幕已碎裂,并因此拒收货物,快递员也给予证明。余女士找物流公司交涉,对方以“保丢不保损”为由不予赔付。余女士到顺昌县消委会投诉。在消委会的调解下,物流公司最终赔偿了消费者维修受损商品的费用150元。

**分析** 《消费者权益保护法》规定,消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益;不得设定不公平、不合理的交易条件。电视机屏幕破损是物流公司在寄递过程中暴力分拣造成的,物流公司应当承担维修费用的赔偿责任。

## 问题5 货品保价是“逗你玩”? 不公平保价条款无效

重庆市民周女士说,她2014年12月通过重庆某快递公司邮寄了一套重庆华陶瓷业的龙凤杯给在成都的妹妹,到达成都后杯子已无法使用。当时保价了300元,可快递公司一分钱都不愿赔。

记录员退回该网店,并向快递公司支付了13元快递费。在货物运输的途中,该物品不慎丢失。对此,快递公司认为,根据双方快递服务协议,由于刘成未对该货物保价,只能向刘成赔付3倍运费,即39元。

2014年,刘成(化名)在某购物网站购买一行车记录仪,价格为950元。收货后发现该商品有瑕疵,遂联系网店卖家协商换货。随后刘成委托被告某快递公司将行车

于是,刘成将快递公司起诉至法院,要求判决被告赔偿。最后,法院判决,被告某快递公司应赔偿原告刘成货物损失950元。

**分析** 根据《合同法》规定,承运人应当对自接收货物时起至交付货物时止所发生的货物毁损、灭失承担损害赔偿责任。案例中,刘成与快递公司签订的《快递服务协议》为格式条款,根据《合同法》第40条的规定来分析,快递企业拟定的保价条款违反公平原则,减轻自己责任,限制寄件人的权利,应属无效条款。另外,快递公司未按规定当场验货,再以不知货物价值等作为抗辩理由的,不予支持。若寄件人能够证明货物价值,公司应按价赔偿。

## 问题6 运“丢”货物应赔偿 实际难实现

2010年底,宋润健通过某电商向王某某销售翡翠A货手镯,价款共计4688元,送货方式为快递。2011年1月18日,原告宋润健委托被告某快递公司将其5只翡翠A货手镯由北京市西城区运至浙江义乌国际花市古玩城100号王某某处,被告快递公司的快递员上门取件。宋润健将货物交付给快递公司的工作人员并支付快递费12元。5日后,义乌的买家告知原告未收到货物,请

求退款。原告联系被告并询问快件的有关情况,被告通过查询发现货物在流通环节中不明原因丢失。于是,原告将先前买家支付的价款4688元退还给了对方。原告宋润健向法院提起民事诉讼,请求法院判令被告快递公司赔偿其货物损失4688元。最后,该案经过法院的多次调解,该快递公司同意向原告宋润健支付2500元赔偿金。

**分析** 根据《合同法》规定:“在货物运输中,承运人应当将货物安全运输到目的地。承运人应当对自接收货物时起至交付货物时止所发生的货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任。”在上述案件中,快递公司称货物在流通环节中不明原因丢失,应向原告赔偿相应损失。但法院在实际审理过程中,双方当事人却在法律适用问题、保价条款的效力、货物价值等问题上产生巨大争议。在双方僵持不下的情况下,法院多次进行调解,才最终达成双方都能接受的折中方案。

<p><b>中老年之家</b> 军嫂红娘、征婚交友 在家办公、信誉成功率高 陈红热线:18810389085 聘红娘电话:18910977012</p>	<p>唐山,地震失去父母,长大渴望温暖的家,却家暴生活多年无奈离,来京搓澡为生,你45以上身体好脾气好,无不良嗜好与本人联系:13581694044</p>	<p>丧,外地人,来京,身材高挑,朴实大方,自营生意,有住房,诚寻身体健康男士成家,本人:18210351951</p>	<p>丧无孩,肤白丰满低调,有公司房多套,一个人太孤独寂寞,找知冷知热会疼人老伴长相厮守到老,结婚住我家赠房产公证。(游戏勿扰)本人:18301051176</p>
<p>京丧退,子女成家,健康开朗,温柔贤惠,真心想要个家,寻有责任心健康开朗男士为伴,不求富贵平淡就好。本人:13051736382</p>	<p>京丧退,显年轻,漂亮气质好,夫经商突发病逝留下数额家产和多套房,寻善良忠厚男士相余生共享晚年财产共享。本人:15901592367</p>	<p>每周二、三、五、六刊登 <b>18600230138</b> 郑重声明:相识前请务必当面查验对方有关证件,本广告仅为信息桥梁,所有经济往来与法律纠纷本公司不承担任何责任</p>	