



快递物品无端遗失 没有保价如何维权

□记者 金勇

主持人语

本报维权热线栏目自开通以来,已经有很多读者咨询各种法律问题。在此,感谢大家对这个栏目的关注和踊跃提问。

现“上海法治报”微信公众号“法律服务”通道已开通,您可通过扫描上方二维码,在页面最下方留言处留下您的问题,我们会尽快为您解答。

与此同时,我们还会将问题和答复刊登在以后几期的本版位置,请您留意查看。

田女士前段时间快递了20多公斤的包裹,价值两三万元。没想到快递公司却在投递过程中将物品遗失。田女士多次向快递站点追问,都没有得到确切的答复,甚至直接撂挑子表示不予解决。此后又向京东物流客服投诉,但对方也没有第一时间解决问题,反而抓住田女士在寄送快递时没有保价的瑕疵,试图减轻己方的过错。对此,田女士非常气愤,这么大的包裹遗失了,快递公司不但不积极协助顾客挽回损失,却一而再地推诿责任,让人完全无法接受。

律师分析认为,田女士应首先确认物流快递公司是否属于邮政企业。如果属于邮政企业,应按照未保价的邮件确认赔偿金额。如果不是邮政企业,而是邮政管理部门代管的民营企业,那这些快递公司的邮件属于快件,对于快件丢失的赔偿应适用于民事法律规定,即运输合同有关的规定。

根据《中华人民共和国合同法》规定,承运人

对运输过程中货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任,但承运人证明货物的毁损、灭失是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及托运人、收货人的过错造成的,不承担损害赔偿责任。据此,如物流公司不能证明过错系不可抗力或发货人、收货人过错所致,则其应承担赔偿责任。具体赔偿数额,如果田女士在投递时与该物流公司有书面约定的,应按照约定履行,无约定或约定不明确的,可按照交付或者应当交付时货物到达地的市场价格计算。

【事由】

田女士前段时间寄了价值达两三万元的多个包裹,收件的时候快递员并没有提醒她保价。包裹寄出后一直没有给收件人发短信,也没有打电话。田女士打电话向站点询问时,刚开始

对方说找到了,很快就派送;过了两天对方表示丢了小部分包裹,田女士说没事,把剩下的发过来就行;又过了两天还是没有收到快递,再次询问时又说丢了一大半。最后站点工作人员直接说包裹全部找不到了,并表示他们不管了,让公司处理。

田女士随后电询京东物流客服,客服专员

刚开始态度还挺好的,但却一直强调田女士没有保价,试图以此减轻己方责任。田女士的这些包裹重20多公斤,有春夏秋冬的衣服、鞋子、包包等等,里面还有发票。尽管多次与京东物流客服沟通,但事情一直没有得到解决。田女士保留了多次打电话的录音,希望能在维权的时候有所帮助。

【分析】

上海恒业律师事务所崔瑶律师分析认为,《中华人民共和国邮政法》规定两种邮件业务的不同赔偿方式,一种是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。第二种是邮政普遍服务业务范围以外的邮件的损失赔偿,适用

有关民事法律的规定,该规定适用于快件的损失赔偿。

崔瑶律师表示,田女士应首先确认物流快递公司是否属于邮政企业。如果属于邮政企业,应按照未保价的邮件确认赔偿金额。但通常的快递公司不是邮政企业,而是邮政管理部门代管的民营企业。这些快递公司的邮件属于快件,对于快件丢失的赔偿应适用于民事法律规定,即运输合同有关的规定。

崔瑶律师告诉记者,根据《中华人民共和国合同法》规定,承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任,但承运人证明货物的毁损、灭失是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及托运人、收货人的过错造成的,不承担损害赔偿责任。据此,如

物流公司不能证明过错系不可抗力或发货人、收货人过错所致,则其应承担赔偿责任。具体赔偿数额,如果在投递时与该物流公司有书面约定的,应按照规定履行,无约定或约定不明确的,可按照交付或者应当交付时货物到达地的市场价格计算。

对于田女士如何维权的问题,崔瑶律师建议,田女士首先要收集证据材料,包括寄发凭证,与物流公司的沟通记录、所发货物的价值依据,以及与物流公司关于快件的约定。然后持这些材料向法律专业人士寻求帮助,进一步固定有关证据,并就现有材料进行分析预判。最后在专业人士的帮助下,与物流公司进行谈判或直接向人民法院提起诉讼,以维护自己的合法权益。

丈夫突然去世 遗产如何分割

我妹和妹夫是二婚,结婚20多年,两人无子女。妹夫和前妻育有一女,当时离婚时小孩11岁,和他们生活在一起,孩子成年结婚后搬离。妹夫的母亲还在世。今年我妹夫突发疾病过世,留有公积金、社保个人账户、丧葬费约40万元,以及一直存在我妹名下的存款约8万元,还留有一处房产(无产权证但有妹夫父亲名字的土地批复),该房是妹夫与我妹结婚前盖的,现在他女儿要求我妹放弃产权。我妹目前下岗拿生活费,妹夫的遗产应该如何分配才合理?

周先生

【解答】

周先生,您好!根据《中华人民共和国继承法》规定,继承开始后,按照法定继承办理;有遗嘱的,按照遗嘱继承或者遗赠办理;有遗赠扶养协议的,按照协议办理。因此,首先应确认您妹夫生前有无订立过遗嘱或遗赠扶养协议,有的情况下,应按照其意愿执行。如其生前没有订立过遗嘱,则应根据法定继承分配遗产。根据法律规定,遗产按照法定顺序继承,第一顺序为配偶、子女、父母,同一顺序继承人继承遗产的份额,一般应当均等,对生活有特殊困难的缺乏劳动能力的继承人,分配遗产时,应当予以照顾。因此,从您妹夫的家庭构成看,其遗产应由您妹妹(配偶)、父母(如仍在世)、妹夫与前妻之女(子女)共同继承,一般为均分。

针对您说的这些财产项目,其中公积金、社保账户余额在剔除夫妻共同财产中属于您妹妹的部分后,可按遗产进行分配处理;丧葬费由于是您妹夫去世后单位给予其

家属的一种补偿,则该费用不属于继承法规定的遗产范围,不能作为遗产继承;您妹妹名下的存款,如系在婚后取得,则在剔除夫妻共同财产中属于您妹妹的份额后可作为遗产进行分配;最后对于无产权证的房屋,应先确认房屋权属后,再可判断其性质。

单位规定服务期限 提前离职如何赔偿

2010年读在职博士,读博期间,单位提供了学费和工资。我当时与学校、单位签订了三方协议,协议规定毕业后要回原单位工作。当时没有规定服务年限,也没有与单位签订服务合同。2011年后,单位曾下发一个文件,规定博士毕业服务期是8年。如今我回到单位已工作了6年3个月,现在我想调动工作,单位要求赔偿违约金,这合理吗?

米先生

【解答】

米先生,您好!《中华人民共和国劳动合同法》规定,用人单位为劳动者提供专项培训费用,对其进行专业技术培训的,可以与该劳动者订立协议,约定服务期。劳动者违反服务期约定的,应当按照约定向用人单位支付违约金。违约金的数额不得超过用人单位提供的培训费用。用人单位要求劳动者支付的违约金不得超过服务期尚未履行部分所应分摊的培训费用。用人单位与劳动者约定服务期的,不影响按照正常的工资调整机制提高劳动者在服务期期间的劳动报酬。

从上述法律规定,我们看到,单位出资为员工提供培训,在双方书面订立协议约定服务期的情况下,如劳动者违反该约定,应向单位支付违约金。现您的单位为您攻读博士提供了资助,虽与您及学校签订了三方协议,但协议中未明确服务期。2011年,单位

下发了博士毕业服务期为8年的文件,但从您的表述看,该文件是单位单方出具的,并未与您达成协议一致,即单位与您之间从未就服务期问题达成其他书面协议。故单位如以您服务未滿8年的理由向您主张违约金是没有法律依据的。

产品是半成品 是否构成违约

我公司与一家开发公司签订合同,由对方为我方开发一款APP产品。当时合同上说好是30天开发完。但一个月到了,开发公司在功能没有开发完的情况下,就交给我方测试。这个测试版完全一塌糊涂,连基本的要求都无法达到,纯粹就是个半成品。这种情况算开发公司违约吗?

丁先生

【解答】

丁先生,您好!如您所说属实,开发公司确实会存在违约。因此目前的问题在于如何证明您所说的属实?首先需要您找出当时与开发公司签订的合同,就产品交付时间、交付标准、违约责任等条款进行查阅,如果对方交付的产品不符合交付标准,您有权根据合同约定的违约条款向对方主张违约责任。建议您固定对方产品不符合标准等有关证据,及时发函给对方表明态度;其次,您可与开发公司自行协商,保存好来往邮件或聊天记录,以备不时之需;如果双方争议较大,建议您向人民法院起诉主张对方违约责任。

电梯检测时间已过 物业未按规定检测

我所住的单元电梯检测到期时间是2019

年8月,现在已经是2019年10月,未见张贴新的检测通过的告示,打电话给物业公司,物业公司说是电梯维保单位的事,请问电梯检测是属于物业公司管还是电梯维保单位?如果他们不检测我应该向什么部门投诉?

唐女士

【解答】

唐女士,您好!您所说的物业公司和电梯维保单位,均可能成为电梯检测的责任人。首先,根据《中华人民共和国特种设备安全法》规定,本法所称特种设备,是指对人身和财产安全有较大危险性的锅炉、压力容器(含气瓶)、压力管道、电梯、起重机械、客运索道、大型游乐设施、场(厂)内专用机动车辆,以及法律、行政法规规定适用本法的其他特种设备。故电梯属于特种设备,应适用该法律规定。其次,《特种设备安全法》还规定,特种设备使用单位应当对其使用的特种设备进行经常性维护保养和定期自行检查,并作出记录;特种设备属于共有的,共有人可以委托物业服务单位或者其他管理人管理特种设备,受托人履行法律规定的特种设备使用单位的义务,承担相应责任;共有人未委托的,由共有人或者实际管理人履行管理义务,承担相应责任。从上述法律条款可见,电梯作为特种设备,应由使用单位履行维护保养义务。

您提到的住宅单元电梯,一般属于业主共有,故电梯管理责任主体应是全体业主,但如业主委托了物业服务公司履行管理义务,则物业成为了法律规定的义务主体。现若您所居住的小区委托了物业公司履行管理职责,而物业公司迟延履行义务,其行为属于违约。最后,对于电梯维保单位,理所当然地成为特种设备的安全维护责任主体,如该单位未按照法律规定以及安全技术规范的要求,进行电梯维护保养的,属于违法,应承担相应的法律责任。