编者按：

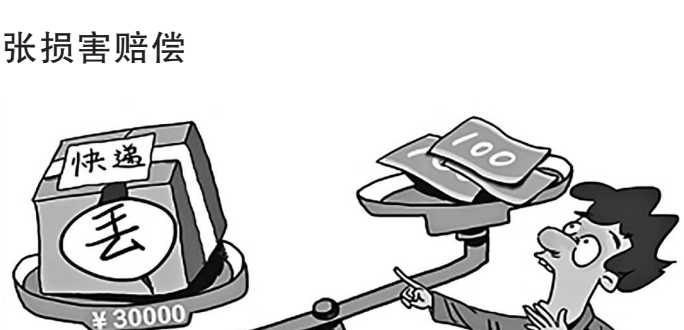
每有引人关注的社会事件、法律问题发生，律师往往能在第一时间给出提示、提供服务。我们为读者采集律师对这些身边事的法律解析，让您不用出家门就可享受“律师服务”。

快递损毁丢失赔偿惹纠纷

律师：保价有利于主张损害赔偿

据《工人日报》报道，山东青岛的潘女士日前通过圆通速递承运了一箱进口高档服装。她收件时发现，有 14 件衣服在运输中被其他快递里打碎的酱油污染，受损货物吊牌价值达 13.7 万元。因寄出时未保价，圆通公司表示，无法确认货物的有效价值，所以最多只能赔 2000 元。潘女士表示无法接受，要通过诉讼维护权益。

记者采访调查发现，目前，我国快递赔偿标准高低不一，适用千差万别，并不明晰。快递企业的保价规则或限额赔偿标准，与消费者要求的按快递实际价值赔偿之间，往往相距甚远。



资料图片

快递未保价 赔偿怎么算

“未保价业务的赔偿金额按照实际损失赔偿，但不超过双方约定的最高赔偿额度。”中国快递协会原副秘书长邵钟林在接受记者采访时表示，就此案来说，如果公司规定的最高赔偿额度是 2000 元，那么该快递企业的做法是不违法的。

邵钟林介绍说，非保价业务属于市场行为，赔偿标准以双方约定为主要依据。而消费者在将快递货物交由快递企业承运后，即表示认可其公司服务协议中规定的赔偿条款。

泰和泰律师事务所律师廖怀学在接受记者采访时表示：快递公司在提供快递服务时会提供电子版《快递服务协议》，这是消费者与快递公司确立运输合同关系的书面协议。协议中有注明未保价的快件丢失、毁损或短少时限赔的“格式条款”。潘女士能获得多少赔偿，主要取决于这些条款的效力。

“若快递公司在承运前已就保价与否，及相应的赔偿标准与限额格式条款进行了充分的提示和说明，潘女士只能依据协议得到相应的赔偿。但若快递公司未尽充分的提示说明义务，潘女士就可主张该格式条款无效，要求快递公司就其实际损失进行赔偿。”廖怀学说。

已经保价的快递 赔偿仍讨价还价

与潘女士不同，消费者小余在寄贵重物品时选择了保价，但仍然只收到快递公司 300 元的赔偿费。

近日，小余帮客户在外地买了一套总额 15 万元的家具。在寄快递时，小余保价 7 万元，包括运费总共花费了 4000 元左右。但是收到快递时，小余发现家具已经严重损坏。但快递公司表示，依据邮政普遍服务的赔偿标准，只能赔偿 300 元。

“所有快递业务都不适用于邮政普遍服务的赔偿标准。”邵钟林表示，《邮政法》已经明确：“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。”邵钟林认为，此快递公司的赔偿依据以邮政普遍服务的最高赔偿额来给付赔偿明显是不合法的。

根据《快递暂行条例》，“快件延误、丢失、损毁或者内件短少的，对保价的快件，应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任。”廖怀学表示，在发生纠纷时，快递公司应该优先适用保价规则进行赔偿。

快递赔偿标准 应进一步明晰

近年来，围绕快递毁损赔偿引发的消费纠纷日渐增多，其中绝大多数都是赔偿标准之争。要解决此类纠纷，廖怀学认为，首先消费者应增强法律意识，根据快递物品的实际价值进行保价或购买保险，特别是贵重物品，保价有利于快递物品毁损时向快递企业主张损害赔偿责任；其次快递企业应对“格式条款”履行充分的提示说明义务，合理引导消费者进行保价，切实履行保价规则。

邵钟林认为，向消费者普法的力度还需加强。“消费者需要明白，在寄快递前，应熟知所选快递公司的赔偿标准。因为快递一旦寄出，便等同于消费者认可公司的赔偿条款。”

有不少专家及业内人士呼吁，快递业应进一步明晰赔偿标准，对各类运输品进行细分，明确毁损快递理赔流程，引入公认的第三方评估机构规范对快递物品毁损价值的认定。同时，监管机构应加大监管力度，对快递企业执行严重不公的格式条款和保价规则损害消费者利益的行为督促其整改。

临近岁末买买买

赠品里边藏“猫腻”

据《三秦都市报》报道，临近岁末，西安不少商家打出“直降”“满减”“买赠”“返现”等各种优惠活动。但是，藏在赠品里的这些“猫腻”你都清楚吗？

案例

赠品电水壶不保修

家住西安市乐游路某小区的胡女士反映，她前几天在一家商场购买了一台 42 英寸电视机，商家赠送了一个电热水壶，但使用几次后发现加热的指示灯不能显示，她找到店家要求换货时，工作人员称赠品原本就不收钱，不是正价商品，既不负责保修，也不能退换。

胡女士说，当时购买电视机时，商场里有多种品牌，选择空间很大，之所以选择这家品牌，就是觉得价位既能接受，也有赠品，没想到商家对赠品的质量压根就不认账。

警告

“免费”不等于“免责”

对此，西安市市场监督管理局工作人员说，胡女士的经历并非个案，很多商家每逢重大节假日前搞促销活动时，都会赠送五花八门的赠品、奖品，但由于赠品一般价值较低，加上无偿赠送，出现质量问题，消费者往往觉得难以追究商家的责任。但是，就商家而言，“免费”不等于“免责”。

据介绍，按照《消费者权益保护法》的有关规定，赠品也受到保护，有权取得质量确保和“三包”服务。经营者以消费者购买商品或接受有偿服务为条件提供的赠品、奖品或者免费服务，应当保证质量，并不得免除经营者对该赠品、奖品应当承担的退货、更换、重作、修理、赔偿损失及其他责任。

经营者应严把产品质量关，确保所赠商品是按照国家相关标准生产的合格产品。同时，不得设置“赠品免费所以免责”等条款。经营者所赠商品与消费者购买的商品或服务享有同等的权益，不得免除经营者对该赠品应当承担的退货、更换、重作、修理、赔偿损失及其他责任。

维权

问题赠品可以索赔

陕西合恒律师事务所主任律师李志山说，消费者付出购买商品的价款，方可享有获得赠品的权利，因而接受的赠品仍然是通过有价交换取得的。这种赠与属于附义务的赠与，根据《合同法》第一百九十一条的规定，商家应承担相应责任，消费者可以获得赔偿。

关于向谁主张赔偿的问题，李志山说，根据《侵权责任法》《消费者权益保护法》等相关法律规定，因产品缺陷给消费者造成损失的，消费者可以向商品生产商请求赔偿，也可以向商品销售商请求赔偿。像胡女士遇到的情况，如果出现严重后果，可直接向商家索赔，商家赔偿后可以再向生产商追偿。

提醒

拒绝接受“三无”赠品

市场监管人员提醒消费者，购物接受经营者提供的赠品时，要仔细查看赠品及其标签、外包装，看是否标注厂名、厂址、商标、合格证、使用说明书、注意事项等内容，要求经营者把赠品的品牌、型号、数量等内容写入协议或购物凭证，并严格按照产品使用说明书进行安装和使用。赠品如果属于“三无”产品，要拒绝接受。

要注意保留证明所购商品和赠品的凭证、宣传单据等，作为事后维权的依据。如果发现赠品存在以次充好、以假充真或者是“三无”产品或质量不合格产品的，应及时向当地市场监管部门举报。

由此发生消费纠纷的，先行与经营者协商解决。协商不成的，拨打 12315 热线进行投诉，也可直接向各地市场监管部门或消费者委员会投诉。

无力偿还高利贷逼迫母亲借钱 律师：子债子偿

据《滨海时报》报道，今年 60 岁的张阿姨在一家物业公司做保洁员，最近因为儿子的不断“骚扰”，她已无法正常生活下去，因此向本报寻求法律帮助。张阿姨究竟遇到了什么烦恼？记者对此进行了调查了解。

儿子借债母亲遭殃

张阿姨是一名普通的农村妇女，她曾经拥有一个美满的家庭，努力工作支撑全家的丈夫和都已成家的一双儿女。2016 年春节前夕，张阿姨所在村接到要整体拆迁的消息，全家人都沉浸在要搬到新楼房的喜悦之中。但同年 4 月，在即将搬家的前一天，张阿姨的丈夫出车祸死亡，而之后的打击更是接连不断。2017 年 10 月，开始有人向张阿姨来追债，说她的儿子在外面欠了高利贷。张阿姨经过再三追问得知，原来儿子在原单位工作期间和同事赌博被开除，但是对家人一直隐瞒自己被辞退的事情，并且按月上交给妻子工资，其实工资就是借来的高利贷。

张阿姨这时才明白，原来儿子从当年 1 月份开始，时不时地找自己要钱，是为了归还高利贷的利息。张阿姨无奈把丈夫的死亡赔偿金十几万元分几次全都帮儿子还了高利贷。儿媳知道此事后最终决定离婚。而高利贷就像是个无底洞，张阿姨的儿子离婚后还是经常找她要钱，张阿姨只得找亲戚朋友挨家借钱，截止到今年 10 月底，她一共借了 15 万元的外债。

现在张阿姨在一家物业公司做保洁，一个月 2200 元的工资，每个月只留 200 元生活费，其余的钱都用于还账，而她的儿子仍然以各种理由向母亲要钱。不仅如此，这段时间他还将家里的电视、空调、洗衣机、冰箱等电器都变卖一空。“从今年开始，我只要不给他去借钱，他就不让我吃饭或者不让我睡觉，通过砸门、扔我衣服、抢我的手机等方式逼迫我借钱，我从 8 月份就开始离家出走，并且多次露宿街头。”张阿姨说，她现在对儿子已经彻底失望了，像这样的情况还算家务事吗？法律能否制裁他？

父母有义务帮还债么

天津丰见律师事务所王伟薇主任解释说，未成年子女的合法债务，将由其父母或其他监护人偿还，待子女成年后，其父母或监护人不再承担偿还义务。张阿姨的儿子已成年，具有完全民事行为能力和劳动能力，且债务为赌债，属于非法债务，所以其母没有义务帮他归还。

借钱帮子女借款由谁还

王律师解释说，合同具有相对性，一旦借款合同成立生效，自己作为借款人就要受合同约束，履行还款义务。至于借款人将借款交由谁使用，不影响贷款人向借款人主张还款权利。本案中，张阿姨虽是为了帮儿子偿还高利贷而向亲戚朋友和左邻右舍借款，但若双方合同中的借款人为张阿姨本人，那么，还款人也应当是她。

子女辱骂逼迫父母咋办

王律师解释说，根据《婚姻法》的规定以及最高人民法院的司法解释，父母对子女的抚养给付期限，一般至子女 18 周岁为止。本案中，张阿姨的儿子已成年且不属于父母仍有负担必要的养育费的情形，所以张阿姨没有必要给儿子钱。

另外，根据《人民警察法》第六条规定，公安机关的人民警察按照职责分工，依法履行下列职责：预防、制止和侦查违法犯罪互动；维护社会治安秩序，制止危害社会治安秩序的行为；维护交通安全和交通秩序，处理交通事故；组织、实施消防工作、实行消防监督。子女辱骂、逼迫父母给钱的行为属于家庭纠纷，警察为了维护社会治安秩序，也是可以管的。

可向哪些部门求助

王律师解释说，父母遇到本案中提到的此类状况，可以向街道寻求协助，如有暴力行为，可报警解决。本案能否起诉儿子要看张阿姨要以何理由起诉。单纯的辱骂行为不构成违法犯罪，可以考虑以子女不赡养父母为案由起诉。根据《老年人权益保障法》第 11 条规定，赡养人应当履行对老年人经济上供养、生活上照料和精神上慰藉的义务，照顾老年人的特殊需要。对于不赡养老人的，要追究相应的法律责任。