疫情当下快递纠纷增长如何破解

□法治报记者 季张颖

寄件途中因为快递员揽收后脱离管控导致快递丢失,该怎么赔 偿?非接触式配送中,一旦出现快递丢失、变质、损毁等情况,责 任又该如何确定……近年来,随着我国经济社会不断发展,快递服 务市场呈现蓬勃发展态势,然而,在当下疫情防控常态化背景下, 快递服务行业原本存在的普遍性问题愈发明显。

为更好服务保障法治化营商环境建设,促进快递服务行业有序 健康发展,近日,闵行区人民法院发布疫情防控期间快递服务合同 纠纷审判白皮书。通过梳理自 2021 年 1 月 1 日快递服务合同纠纷 案由设立以来受理的此类案件,上海闵行法院发现,涉快递服务行 业案件的受理量逐步上升,尤其在疫情期间呈现集中增长趋势。因 为疫情因素,快递服务质量难以把控,业务不规范问题突出。白皮 书在总结这些行业共性问题的基础上,建议企业首先应当强化自身 基础,减少诉讼风险,相关部门也应当加强行业经营监管,合力助 推快递服务企业的理性规范发展。

【案件】

寄出香奈儿包欲清洗却遭遇丢件 揽收后脱离管控谁之过?

去年,上海闵行法院审理了一 起案件。原告曹小姐 (化名) 向案 外人邮寄一只香奈儿单肩包进行保 养清洗,案外人在线上向被告某快 递公司下单后,快递员工至曹小 姐处收取了该单肩包。

但在寄件当天,因该快递员还 三四个地方需要取件,遂将取 好的该快递放置在原告曹小姐所 在的小区门口,准备待全部取好 后将之一并运回快递站点。在当 天的寄件过程中, 快递员也没有 核对快递单号和快递物品, 即将 之交付仓管人员, 随后由仓管人员 扫描、发车。

在曹小姐发现物流信息有误 后,遂找到快递公司,快递公司在 次日确认该快递丢失。但在双方协 商赔付的过程中,快递公司仅同意 按照运费 20 元的 7 倍进行赔偿。 双方协商未果, 曹小姐无奈之下只 得诉至法院,要求快递公司赔偿损

上海闵行法院经审理后认为, 被告员工在收取曹小姐寄送的物品 后,将该物品放置小区门口离开,去 他处继续取件, 未尽到审慎的保管义 务;在快递送回站点后,快递公司的 仓管人员也未及时核对、清点,至次 日才发现原告寄送的物品丢失, 具有 重大过失

"在被告对原告的财产损失具有 重大过失的情况下, 其不得援引免责 条款减轻已方责任, 该条款对其并不 发生效力。对于赔偿金额,最终,我 们综合考虑该物品的购买价格、使用 年限、被告过错程度、二手市场价格 等因素, 判决被告向原告赔偿 8000 该案承办法官告诉记者

"像这个案件所反映的揽收后托 寄物脱离管控导致丢失的问题, 其实 在快递服务实务中大量存在。"承办法 官坦言,快递员常常为了提高揽收量, 一次到多个地址集中揽收托寄物后, 才返回快递经营场所进行集中内部处 理,再进入转运环节。"如何分解快递 服务人员的揽收行为,设置合理的揽 收操作流程,从而避免揽收环节托寄 物丢失的情况, 值得快递服务企业重

【特点】

案件受理量逐步上升 疫情期间呈现集中增长趋势

上海闵行法院诵讨系统梳理自 2021年1月1日快递服务合同纠 纷案由设立以来受理的此类案件发 现,2021年上半年闵行法院收案2 件,2021年下半年收案26件,其 中,2021年11月至12月收案17件, 占 2021 年全年 60%, 这与周期内 购物节较为集中,年底快递业务量 明显增加, 年底企业核算结账周期 临近等因素有直接的关系。

今年1月至6月收案17件 其中, 3月疫情以来收案 12件, 占比近 70%, 在无前述年底客观因 素影响之情况下,不降反升,呈现 异常增长趋势,与疫情具有直接关 联性

具体看 2021 年受理的 28 件快 递服务合同纠纷中, 寄件人因快递 丢失、损毁或者被冒领向快递服务 企业主张赔偿的案件占比达到 78%,诉请要求赔偿的范围涵盖货 物损失、快递费损失与惩罚性赔偿

等。而今年上半年受理的 17 件案件 中,快递服务企业因提供快递服务向 寄件人企业或个人主张快递费用的案 件占比近65%, 诉请内容主要集中于 快递费、违约金或逾期利息损失。两 者相比,反差显而易见。

白皮书指出, 从结案方式来看也 呈现出多样化,且疫情期间调撤率大 幅增长。统计数据显示, 2021 年审 结的16件快递服务合同纠纷中,判 决结案 4 件, 调解结案 3 件, 撤诉结 案 4 件,移送结案 5 件;今年目前审 结的21件案件中, 判决结案4件, 调解结案 2 件,撤诉结案 14 件,移 送结案1件。其中,调撤率占比从 43.7%跃增至 76.2%, 且 2022 年 4 月 后调撤率占比高达 94.1%。

"疫情期间,快递服务企业、寄 件人个人或企业选择和解、调解方式 解决纠纷,自主协商延长账期、调整履 约方式、降低诉讼风险的趋势明显,可 见受疫情影响企业资金压力显著。



快递服务企业业务开展不规范

疫情因素影响服务质量

通过梳理相关案件,上海闵 行法院发现,实践中,快递服务 合同往往是快递服务企业单方制 定的快递单、快递须知等格式合 同,而该类合同中存在大量免除 或减轻快递服务企业责任,限制 寄件人权益的条款。

比如,"承运人将承担赔偿 责任,但以下情况除外: ……外 包装完好,而内件短少或损毁, 签收人签收时未提出异议的' "若您未选择保价,在运输环节 发生灭失、破损、短少的,在7 倍运费限额内向您赔偿托寄物的 实际损失"等。双方一旦发生争 议,快递服务企业则以有约在先 要求减免责任。

"但根据《民法典》关于格 式条款的规定,上述所列举的格 式条款均属于快递服务企业免除 其自身责任而排除寄件人主要权 利的情形,应属无效条款,而这 也常常是案件主要争议焦点之

白皮书同时指出, 在业务开 展方面, 快递服务行业同样有诸 多不规范的地方。 "比如在托寄 物收寄环节,存在未对托寄物及 时验视、记录备案, 未对格式条 款释明到位,未及时充分封装, 未按约定快递类型寄送,未妥善 保管托寄物等问题。"

在托寄物投递环节,则存在签 收程序设计不合理,擅自让他人代 为签收,擅自处理滞留件等问题。

上海闵行法院民事审判庭相关 "我们此前就碰 负责人告诉记者, 到过这样的一起案件,当时原告邮 寄了一只价值 15000 元的红色双肩 包。第二天,快递到达收件人处, 但因无法联系到收件人, 致托寄物 滞留被告当地营业点。在未联系原 告的情况下,被告将滞留快递拆封 并将之退回原告。但原告收到后, 发现内件不符,原托寄物被替换为 黑色羽毛球包。

而在疫情背景下,因为多重因

素层叠, 快递服务质量难以把控。 "比如局部地区交通管制或临时防 控政策的要求,导致货物在某一环 节点停滞, 甚至原路径返回。一日 快递丢失或变质, 该损害事实是否 系因疫情防控措施所致,是否可以 援引不可抗力予以免责,需要举证

同时,原有点对点的配送方式 也绝大部分改由门卫代收、放置 代收点、"团长"等联系人集中代收等方式取代,一旦快递丢失、 变质、损毁或内件短少等情况发 生,查明违约事实发生环节的难



闵行区人民法院发布疫情防控期间快递服务合同纠纷审判白皮书

【建议】

规范操作行为降低诉讼风险 营造优质法治化营商环境

在疫情常态化防控背景下, 如何优化快递服务? 白皮书建 议,首先应从源头上细化这一行 业防控的措施。要坚持各环节、 各岗位人员相对固定,管理区域 网格化, 限缩疫情传播范围; 在 前端揽收、中途转运、末端投递 中做好防护措施,尽量采取无接 触派送,降低"物传人"风险。 -旦有疫情突发情况,要第一时 间安置到临时观察点进行隔离, 锁定所属区域的人和物, 按照防 疫规定进行处置,避免影响扩大

其次要进一步规范快递服务 企业经营。"快递企业要采用足 以引起寄件人注意的文字、

号、字体等特别标识对与其有重大 利害关系的条款进行提示说明,避 免不公平、不合理的单方制定条款 侵害寄件人的权益。

白皮书同时指出,快递服务企 业应尽到善良管理人义务, 注意收 寄、运输、投递等环节的权责具体 要求,不可为效率而牺牲寄件人权 益,应确保托寄物安全、稳妥、高 效的送达收件人处,避免因不规范 操作带来纠纷。

在企业强化自身的基础上,市 场监督管理部门、行业协会、司法 机关、行政职能部门等也要共同努 力,通过制定行业合同范本,加强 行业经营监管,依法依规处置纠 纷,合力助推快递服务企业的理性

下一步,上海闵行法院也将依 法行使审判职能,营造优质司法环 境。对于因疫情影响造成短暂资金 流动性困难不能清偿快递费、运费 类案件,积极引导双方协商,采取分 期履行、替代履行、延迟履行等方 式,助力困难企业恢复发展,减少 疫情对企业发展带来的不利影响。

此外法院还将积极推进先行调 诉源治理工作, 充分利用一体 化诉源治理、一站式诉调对接、 平台多元解纷等工作机制, 充分发 挥联动工作机制实效, 加大沟通调 解力度,及时将矛盾纠纷调解在基 层、化解在萌芽,努力营造良好的 营商环境。