

包裹延迟送达、运输途中丢失、未经同意存放在自提柜、退货途中发生破损……

“双十一”剁手后，“宝贝”发生意外怎么办？

“双十一”“剁手”后，烧脑、熬夜、拼手速下单的“宝贝”也正在通过快递送往全国各地买家手中。那么，“宝贝”在快递过程中可能出现怎样的“意外”？

包裹延迟送达、运输途中丢失、未经同意存放在自提柜、退货途中发生破损……遭遇这些问题时又该怎么办？北京市海淀区人民法院法官梳理了以下常见情形，为您“解忧支招”。

拼手速抢到商品，却延误途中？

程女士趁“双十一”商家大促期间，设置购物提醒、按时蹲点抢购，终于拼手速成功下单了一批保温杯，打算在下个月的婚礼上作为送过来宾的伴手礼。转眼间，半个多月过去了，保温杯的物流信息却迟迟未有更新。程女士多次通过平台和物流热线向客服反映情况、催促配送，物流客服却以“双十一期间快件增多、配送较慢”为由，请程女士耐心等待。眼见婚期将近，程女士只能继续无奈等待吗？

【法官说法】

快件延误是指快件的投递时间超出快递服务组织承诺的服务时限,但尚未超出彻底延误时限的情况。

根据国内快递服务的类型，彻底延误时限应主要包括：同城快件为3个日历天；省内异地件和省际快件为7个日历天。根据《快递暂行条例》，用户的合法权益因快件延误、丢失、损毁或者内件短少而受到损害的，用户可以要求该商标、字号或者快递运单所属企业赔偿，也可以要求实际提供快递服务的企业赔偿。

根据我国快递服务行业标准, 快递延误时, 快递服务组织与用户之间存在赔偿约定的, 应从其约定; 没有约定的, 按照行业标准所规定的原则, 快递服务组织应免除本次服务费用 (不包含保价等附加费用), 由于延误导致内件直接价值丧失的, 应按照快件丢失或损毁进行赔偿。

待半个多月却仍未收到快递,已构成“快件彻底延误”的情形,有权请求快递公司承担赔偿责任。若承运保温杯的快递公司与用户之间存在赔偿约定,程女士可以据此请求快递公司履行赔偿义务;若不存在约定,程女士有权请求快递公司免除本次服务费用;若由于快件延误而错过了程女士的婚礼,程女士可根据实际损失情况,请求快递公司按照快件丢失或损毁进行赔偿。

田 益 林 引

快递公司投诉。在遇到快件延误情况时,用户可以通过在线客服、热线电话等方式,与快递公司沟通,并可请求其承担免除本次服务费的赔偿责任;若因快件延误导致所购买商品的价值丧失,用户可以通过诉讼渠道,请求快递公司按照快件丢失或损毁的标准进行赔偿。

快递公司应当实行快件寄递全程信息化

管理，向用户提供业务咨询、快件查询等服务。快递公司若收到用户投诉，应当自接到投诉之日起7日内予以处理并告知用户，以

“吃土”剁手奢侈品，快递丢失找谁赔？

刘小姐对一款奢侈品皮包已“种草”许久，“双十一”优惠期间，她终于咬牙冒着“吃土”的风险，支付了8300元从代购平台下单购买了这款皮包。包裹清关后，本应从上海发往北京，物流信息却一直显示该包裹滞留于苏州中转站。刘小姐拨打物流热线询问情况，方知包裹已在运输过程中不慎丢失。快递公司告知刘小姐，可以对其进行赔偿，但由于快件发货时并未保价，且双方不曾事先就此类情况作特殊约定，只能根据公司的《运单契约条款》进行赔偿，即按照运费60元的7倍计算，赔偿刘小姐420元。刘小



页码四九

刘小姐支付了几千元购买的奢侈品丢失，就只能获得几百元的邮费赔偿吗？

11. 11. 1

《快递暂行条例》第二十七条第一款规

定，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；对未保价的快件，依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

民法典第八百三十二条规定，承运人对

运输过程中货物的毁损、灭失承担赔偿责任。第八百三十三条规定，货物的毁损、灭失的赔偿额，当事人有约定的，按照其约定；没有约定或者约定不明确，依据本法第五百一十条的规定仍不能确定的，按照交付或者应当交付时货物到达地的市场价格计算。

上述情形中，刘小姐购买的奢侈品皮包

在国内运输过程中丢失，快递公司应当对其免除本次服务费用。至于快件丢失所造成的损失，虽然《运单契约条款》中载明，“若未购买保价服务，快件在运输环节丢失的，公司将在7倍运费范围内赔偿损失，最高上限为1000元”，如快递公司并未就此对刘小姐充分提示，此种情形可能符合法定的格式条款无效的情形。法院在审核相关条款的效力时，将重点审查格式条款提供方是否对免除或减轻责任等于对方有重大利害关系的条款，履行了必要的提示或者说明义务。如果运输方已经履行相关义务，寄件人如仅以相关条款为格式条款为由主张无效，法院则可

【法自提註】

值进行预估；寄件人交寄贵重物品的，应当事先声明；对于奢侈品等价格较高的商品，用户可以主动购买或委托寄件商家购买保价服务，并仔细阅读快递单中关于保价物品丢失赔偿问题的规定，按照商品的价值选择足额保价。

快递公司应在寄件人填写快递运单前，应当

提醒其阅读快递服务合同条款、遵守禁止寄递和限制寄递物品的有关规定,告知相关保价规则和保险服务项目,采取合理的方式提示其注意损失赔偿等重要条款的内容。必要时,快递公司可以要求寄件人对贵重物品予以保价。

却不送货上门？

看到了一款新型伸缩拐杖。“双十一”期间，苏大爷下单了这款拐杖并填写了详细的寄件地址，嘱咐商家务必将快件寄送至其所在小区的“×号楼×室”家中。几天后，苏大爷发现自己已于前一天夜里收到一条物流通知短信，内容为“您的包裹已寄存在小区楼下快递自提柜中。”苏大爷赶紧联系快递公司，对方却答复称“昨夜上门派送时，敲门无人应答，可能是业主不在家或已经睡觉了，所以寄存在快递自提柜中。”苏大爷本来就因为腿脚不便才购买拐杖，没想到却要下楼自取包裹，他可以要求快递公司重新送货上门吗？

【法旨说法】

《快递暂行条例》第十五条规定,经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代

上述情形中，苏大爷网上下单购买拐杖，并预留了详细的收件地址，快递公司及其工作人员应当按照该地址送达快件，确保苏大爷当面验收。现快柜公司未经苏大爷同意，直接将快件寄存在自提柜中，苏大爷有权请求其重新按照收件地址投递快件。

【法官提醒】

用户在网络购物等使用快递服务的场景中,应当准确地填写收件地址等信息,若不同意将快件存放在代收点或快递自提柜,可以在下单时注明。若快递公司未按照约定的地址投递快件,用户可以要求其重新依约投递。

快递公司应当依法对其从业人员加强职业素养、服务规范等方面的教育和培训。“快递小哥”应当将快件投递到约定的收件地址和收件人，未经收件人同意，不得擅自将快件放在代收点或快递自提柜中。快件无法投递的，应当退回寄件人或者根据寄件人的要求进行处理；若快件无法投递又无法退回，属于信件以外其他快件的，应当进行登记，并按照国家邮政管理部门的规定处理。

退货“回血”一时爽，在途破损谁担责？

“双十一”活动期间，张先生在购物直播观看直播，一时兴起花费36000元下单购买了三块翡翠原石。快件到货后，张先生对原石的品相不甚满意，且担心货销过火、信用卡还款吃力，于是准备退货。商家表示，“在不影响二次销售的情况下可以退货”。张先生遂拍摄了几张所收到的原石照片，小心打包好原石，在平台上提交了退货退款申请，并于同日将原石保价寄出。然而，他却在几日后收到商家拒绝退货的通知，拒绝原因显示，“原石已破损，不能退货”。原来，包裹在运输途中由于路途颠簸被多次磕碰，导致其中的翡翠原石出现裂痕。张先生能否要求快递公司承担责任？

【法日民法】

时,由于快件封装不完整等原因,致使快件失去部分价值或全部价值的情形。快件损毁时,快递服务组织与用户之间存在赔偿约定的,应从其约定;没有约定的,快递服务组织应按照行业标准所规定的原则,若快件完全损毁,即快件价值完全丧失,参照快件丢失赔偿的规定执行,若快件部分损毁,即快件价值部分丧失,依据快件丧失价值占总价值的比例,按照快件丢失赔偿额度的相同比例进行赔偿。

上述情形中,张先生在退货寄件时,仔细

检查、小心打包，将三块翡翠原石完好地交付快递公司寄出，并购买了保价服务。然而，翡翠原石却在运输途中由于快递公司的原因而产生破损，导致张先生无法顺利退货。对此，张先生有权请求快递公司赔偿相应的损失。

【法官提醒】

在此提醒，用户在退货寄件尤其是邮寄贵重物品时，建议在快递单上详细备注寄递物品的名称、性质、数量等信息，并留好底单。若出现寄递物品与寄出时不符或缺少内件遭拒收的情况，用户有权请求快递公司赔偿损失。

根据行业标准的规定，用户若向快递公司索赔，索赔期限应为收寄快件之日起1年内。快递公司应当在收到寄件人的索赔申告单24小时内作出答复，并可以与寄件人约定索赔处理时限；没有约定的，快递公司的索赔处理时限不应超过：同城和国内异地快件为30个日历天，港澳快件为30个日历天，国际快件为60个日历天。双方就赔偿数额达成一致后，快递公司有义务在7个日历天内向寄件人或寄件人指定的受益人支付赔金，以免引发不必要的纠纷。