

快递保价“理赔难”，消费纠纷屡屡发生

花钱没买来“安心”反而“闹心”

每年“双11”前后都会产生一轮快递大潮。为避免快件丢失、损毁造成损失，一些消费者在支付快递费时，额外为贵重物品购买保价服务。但记者调查发现，由于多种原因，快递保价经常发生“理赔难”问题。消费者花钱买“安心”，却仍有可能遭遇“闹心”。



资料图片

消费纠纷屡屡发生

国内快递公司普遍按照消费者对快件声明价值的比例收取保价费，这一比例通常为 1% 到 2%。

近年来，快递保价纠纷屡屡发生。

综合案例和投诉看，引发消费者强烈不满的保价争议主要集中在两个方面：

首先,快件丢失后消费者难以获得相应赔偿。

9月10日，杭州一消费者通过顺丰给客户同城寄送20克黄金，并按照黄金市场价保价8000元。但在取件一个多小时后，接到顺丰方面来电，告知黄金丢了，愿意赔付2000元。“寄去20克黄金仅赔2000元”迅速引发网络热议。随后顺丰称这是“误会”，本意是骑

手愿在公司理赔方案基础上再补偿用户 2000 元，并且已经按照 8000 元保价金额全额赔付。

9月23日，顺丰通过官方微博发表声明称，针对9月以来连续的热搜事件，责令专职团队检视现有相关流程是否满足客户的期望，同时调查事件全过程。

记者在裁判文书网上看到，还有多起类似诉讼，案由主要包括：

快递公司认为消费者虚报快件价值、消费者无法证明丢失快件价值、消费者主张的快件价值与第三方机构认定价值不符等。

其次，快件损坏时赔偿金额无法达成一致。

当发生快件损坏时，如何认定损失，消费者和快递公司往往各执

一词。

记者在某互联网投诉平台上看到,一名消费者表示,今年8月通过京东快递邮寄了一台外观功能完好的笔记本电脑,保价8000元。收到快递时,发现外壳磕碰、屏幕边框开封,盒子还有二次打包的痕迹。该消费者称,沟通后京东表示愿赔付1500元,而笔记本电脑的维修费远远超过1500元。

据天津市消协通报,今年6月,一名消费者花费150元通过德邦快递从天津快递音响设备到上海,选择保价2000元。然而,快件送达后,收件人发现音响设备损坏,无法使用。该消费者联系客服,要求按保价理赔,但德邦快递表示最多只能赔付500元。

“理赔难”难在哪？

超额保价部分无法获得赔偿。申通快递则要求保价快件的实际价值不超过 2 万元，若快件毁损灭失的，由快递服务单位在约定保价价值内按实际损失赔偿。

中消协指出,快递公司约定的限额赔偿责任低于快件实际价值时,消费者的实际损失得不到补偿,快递公司的赔偿责任被减轻了,对于消费者显失公平。

——让消费者承担举证责任。

保价条款往往规定,在理赔时,无论消费者填写的保价金额为多少,快递公司还可以要求其证明托寄物品实际价值。如顺丰要求,消费者提交的理赔材料中,除了快递物品以及内外包装的照片,还需提供发票或者机打单据、鉴定证明、支付凭证、转账记录等。

为防止一些人利用廉价物品高保价“骗保”，部分快递公司规定，一旦消费者无法提供相应证明，快递公司可全额退还保价费用，并按照未保价快件进行赔偿。

不少消费者认为,让消费者承担举证责任并不合理。不少物品,如证件、文件、私人收藏物品等,很难估算其价值。另外,物品损坏时的损失价值和鉴定证明往往是普通消费者无法提供的。

——认定过程复杂。

一般来说,赔偿金额是快递公司基于保价金额、托寄物实际价值、受损比例、实际损失等因素综合考虑。这对于普通消费者来说过于复杂,博弈环节处于明显弱势,容易让保价理赔成为“糊涂账”“扯皮账”。

完善保价体系畅通行业发展

2021年,我国快递就正式步入“千亿件”时代。随着快递业迅猛发展,贵重物品的运输量也急剧增加,相关消费纠纷趋向多发。

今年9月以来,在曝出多起保价争议事件后,顺丰、京东等公司纷纷宣布推出新版保价体系。9月29日,京东快递上线“全额保”,称一旦快件出现丢失或损毁等异常情况,京东快递将结合保价金额与实际损失金额进行足额赔偿。10月下旬,顺丰推出“全新保价服务2.0”,并表示此次升级解决了之前赔付政策不完善等问题。

深圳市律协公司与公职律师工作委员会副主任、深圳市消费者协会律师团副团长赵杰认为, 保价一直以来都是整个产业面临的共性问题。市场上一直缺乏公允的第三方。如果能够引进第三方承担保价责任, 就能较好地规避一些矛盾, 防范一些风险, 并不断促进此项业

务的健康发展。

中消协在其发布的法律意见书中明确表示,快递企业有义务在接受托寄前向消费者主动阐明具体的保价赔偿规则,如果告知不清楚,对格式条款的理解发生争议时,应当作出不利于提供格式条款一方的解释。另外,快递服务人员有义务提醒消费者对贵重物品保价,未履行提醒义务或因故意、重大过失等原因造成快件丢失、损毁、内件短少的,快递企业应当加重承担责任。

北京孟真律师事务所律师舒胜来认为,有关部门和快递行业协会应结合市场和消费环境,指导行业形成科学合理的快递保价赔偿体系。同时,建立与保价条款配套的运行机制,如将保价与未保价的货物分开运送,将托运人支付的保价费用用于建立专门的赔偿基金,专款专用。另外,赔付流程也要更加完善、规范。

快递保价岂能形同虚设

快递公司保价形同虚设，赔付标准任性而为，不仅损害了消费者利益，也对快递行业声誉造成不良影响。个别快递公司的做法，于情不顾、于理不合、于法不容。类似事件不时被媒体曝光，成为了大众关注的话题。

于情来说, 寄件人作为消费者, 是快递公司的顾客, 在服务环节出现任何问题, 快递公司都应主动解决。对于企业来讲, 令人满意的服务, 应建立在良好的交互关系之上。也就是说, 快递企业应解决服务环节中存在的痛点, 为消费者提供有价值的服务, 给顾客带来良好体验。

于理来讲，寄件人只要支付费用寄出快递，就和快递公司达成了契约，快递公司的义务确保物品完好无缺，按时送达目的地，否则就须进行赔偿。并且，快递公司为了应对可能出现意外带来的损失，专门推出了保价服务，消费者额外支付了保价费，出现问题后理应获得约定的赔偿。快递公司拒不照价赔偿，是单方面违约行为。

于法而论，从法律和相关规定看，寄件人和快递公司权责清

晰，并不存在模糊地带。《快递暂行条例》规定，快件丢失应当按照企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任。邮政法规定，保价的给据邮件丢失或者全部损毁的，按照保价额赔偿。也就是说，快递公司既然出现违约，就需按照法律规定承担相应责任。

近年来,我国快递物流行业发展迅速,个别快递企业盲目追求业务规模,服务未及时跟上。一些公司急功近利的做法,造成了行业乱象。比如,对员工管理混乱、服务粗枝大叶、同行恶性竞争等不时发生,严重影响客户体验,也影响着行业满意度和长远发展。

既然乱象屡禁不止，就不能仅仅寄希望于通过行业自律解决问题。一方面，从制度设计层面，需进一步明确保价条件、保费标准、赔付细则的法律规定，杜绝快递企业随意拒保、擅自作保、赔付扯皮等情况出现；另一方面，快递保价赔付应当成为监管重点，对侵害消费者权益的行为要加大处罚力度，对快递企业形成有效震慑，防止快递企业任性而为。

(来源：新华网、经济日报等)



资料照片