

快递贵重物品未保价 丢失后怎么赔？

消费者如何在寄件过程中保障自身权益？出现损失后如何有效索赔？

案例 1 寄十枚民国老银元丢失 未保价只能赔 1000 元？

原告通过丰巢快递柜向被告寄件十枚民国老银元。邮寄收件全程，原告拍照、录像，并于寄送后与快递员微信确认。第二天，该快递经查询显示丢失。原告随即报案，经公安机关调解，双方确认快递服务公司对快递丢失负全部责任。但被告提出原告并未对快递保价，根据快递服务合同相关赔偿限额约定，未保价的则视为托寄物价值不超过 1000 元。而原告提出下单时被告并未提示其保价，也未向其交付快递单。双方就赔偿金额未达成合意，遂原告诉至法院，要求赔偿损失 13140 元。

法院受理此案后，多次征询双方意见，鉴于原告需对其实际损失尽到举证责任，而该快递物品有别于一般的流通商品，价值难以确认，原告经法官释明沟通愿意在原诉讼请求金额基础上做出让步；又考虑到快递服务合同中关于限额赔偿的条款系格式条款，未有证据显示被告已向原告充分提示说明，该格式条款对原告未生效，经沟通，被告亦同意放弃限额赔偿的要求。在法院的组织下，原、被告最终达成调解方案，被告向原告赔付损失 6640 元，双方就本案再无其他争议。

【法官说法】

实务中，多数快递服务企业在寄件人线上下单时，已经注意到应向寄件人出示快递服务合同、提示保价条款。然而，在快递服务企业委托第三方收件或寄件人自行联系快递员上门取件的情况下，往往忽略了该义务的履行，未向寄件人出示快递服务合同，也未尽到对格式条款，特别是限制寄件人权益的限额赔偿条款、保价条款等的提示说明义务。

此种情况下，该格式条款对寄件人未生效，若发生损失，不能以该条款免除、减轻快递服务公司的赔偿责任。基于委托关系，快递服务企业应对受其委托的第三人的行为承担法律后果，故将相关的快递服务合同要求落实到第三方的委托合同中，对于快递服务合同的规范履行，快递服务企业的风险规避，具有重要意义。

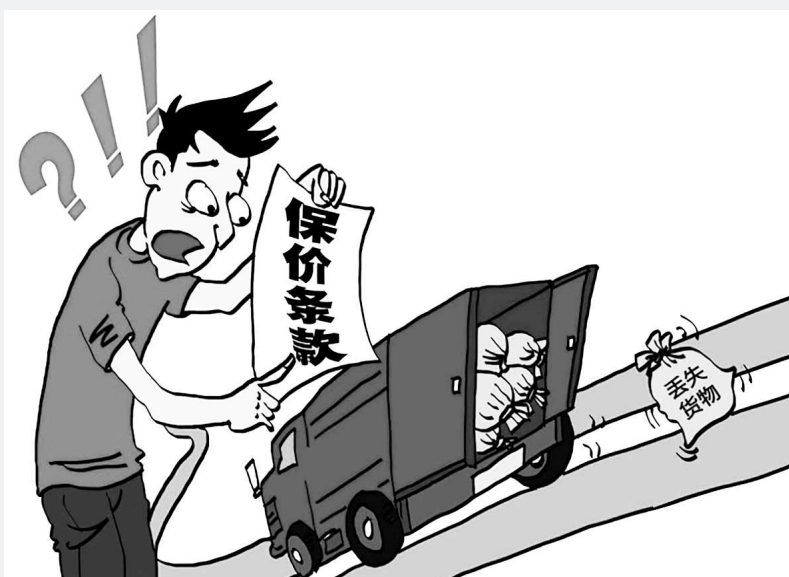
案例 2 邮寄玻璃制品破损 快递可以免责吗？

原告通过被告客服电话询问可否邮寄玻璃制品并提供相应的包装服务，被告客服答复可以后，原告随即下单。被告员工上门取件时，原告再次向其询问是否可以邮寄，被告员工称只要不在意快递费用，可以将托寄物安全送达目的地。然而，该被告员工取件后，并未当场包装封存，系统上也未提示已取货。原告多次拨打客户热线

□记者 章炜

国家邮政局监测数据显示，2023 年 11 月 1 日至 11 日，全国邮政快递企业共揽收快递包裹 52.64 亿件，同比增长 23.22%，日均业务量是平日业务量的 1.4 倍。其中 11 月 11 日当天，共揽收快递包裹 6.39 亿件，是平日业务量的 1.87 倍，同比增长 15.76%。网络消费逐年增长，快递毁损丢失及责任承担的纠纷也日渐增多。

根据国家邮政局的快递服务满意度调查结果显示，丢件、快件损毁是快递业投诉的主要问题。未保价的物品可以按原价赔偿吗？消费者如何在寄件过程中保障自身权益？出现损失后如何有效索赔？本期专家坐堂聚焦此类典型案例，以案释法，促进快递服务行业有序健康发展。



资料图片

催促，后在取件第三天收到取货通知，并被通知支付运费、木架费用共计 240.04 元。两天后，托寄物到达收件人处，被发现丢失一件物品，其他全部破损。此后，双方就赔偿金额未达成合意，原告提起诉讼。

法院受理此案后，充分阅卷了解案情，多次联系双方询问意见，考虑到原告多次向被告提出并申报托寄物为易碎物品，询问可否安全送达并支付木架费用，然而被告在承诺可以安全送达后，并未按照《快递暂行条例》《快递服务国家标准》及原告的要求对该特殊物品及时封存、妥善包装、标识易碎物品，导致该托寄物在托运过程中发生缺失、毁损，违反了妥善保管义务。经沟通，原、被告双方最终达成和解，原告收到款项后撤回了对被告的起诉。

【法官说法】

该案件反映了托寄物为限寄物品时在快递服务中常出现的毁损、变质等问题。对于托寄物是易碎物品、生鲜产品等特殊物品，快递服务企业不可直接以其本身的自然性质主张免责，只有在已经履行了快递服务合同相关要求的情况下才可主张。根据《快递暂行条例》《快递服务国家标准》的要求，快递服务企业应向寄件人说明限寄物品的处理方法及附加费用，在寄件人有偿委托处理时，根据托寄物的性质、状态、体

积、质量、路程和运输方式，选用适当的方式进行封装，并在承诺的时限内快速、安全送达。

案例 3 快递 1.5 万元双肩包 收到的竟是羽毛球包

原告通过微信小程序向被告下单，要求邮寄价值 15000 元的红色双肩包。同日，快递员上门取件。第二日，快递到达收件人处，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处。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，遂诉至法院，要求赔偿快递损失 15000 元。

法院受理此案后，多次联系双方了解具体案情，鉴于被告在未联系到收件人后，确未根据《快递服务国家标准》的要求在彻底延误时限到达之前联系原告，协商处理办法，而是擅自拆件并将快递退回原告处，在履约过程中存在过错，被告愿意给予一定赔偿；又考虑到原告并未在邮寄时申明托寄物的品类、价值，未选择保价服务，也未有证据证明托寄物确为红色双肩包且现有价值为 15000 元，经释明沟通原告愿意对赔偿金额予以让步。在法院的组织下，原、

被告最终达成调解方案，被告向原告赔付损失 6500 元，双方就本案再无其他争议。

【法官说法】

《快递服务国家标准》要求，在投递前，快递服务企业应主动联系收件人，两次投递后仍无法成功投递的，应在彻底延误时限到达之前联系寄件人，协商处理办法和费用；寄件人放弃快件的，应在放弃快件声明上签字；寄件人要求将快件退回的，快递服务企业可收取费用予以退回。但在实务中，有些快递服务企业并未事先联系收件人，也未告知寄件人滞留情况并询问处理方式，便将托寄物直接退回，甚至因滞留导致毁损、变质而直接销毁，违反了告知义务，侵害了寄件人对托寄物的所有权。

案例 4 给女儿邮寄衣物到美国 丢失后如何维权？

原告通过微信与被告员工联系，欲向其在美国的女儿邮寄衣物 21 件、鞋子 2 双。被告员工上门取件，并代为在原告手机上的小程序操作下单。该快递单显示，托寄物进行了保价，且申明价值 3588 元。取件后，原告通过微信向被告员工转账支付快递费 1146.7 元。该快递到达美国后，被告联系原告称“快递收件地址不详”，原告再次提供收件地址后，物流显示“快递遗失，正在处理”。被告对于托寄物丢失的事实予以确认，但仅同意按照申明价值予以赔偿。原告诉至法院，要求赔偿快递损失 52115 元、快递费 1146.7 元。

法院受理此案后，通过庭审查明案件事实，鉴于现有证据显示确系原告委托被告员工在其手机上代为下单，被告员工是否超越代理权，自行填报托寄物的申明价值，原告并无证据提供，经释明相关规定，原告同意对赔偿金额予以让步；又考虑到被告承认其员工未清点托寄物的数量、价值，仅判断是否符合托运要求，未按照《邮政法》《快递服务国家标准》的要求在收寄时查验其代为填报的内容是否与其交寄的实物相符。在法院的组织下，原、被告最终达成调解方案，被告向原告赔付损失 10000 元，双方就该案再无其他争议。

【法官说法】

现今，快递服务多由寄件人本人通过电话、微信小程序下单，但是也存在不少寄件人直接联系快递人员上门取件，并委托快递人员代为下单的情况。对此，快递服务人员应将快递单上要求填报的内容及时、完整地告知寄件人，并对于保价条款、快递类型等重要条款特别说明。同时，按照寄件人要求如实填写，验视托寄物与填报内容是否一致，并及时记录留存。如何在满足客户需求与风险把控中平衡，需要快递服务企业更为规范细致地履行合同约定义务。