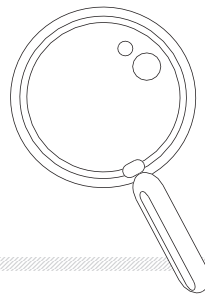


随着快递服务业的蓬勃发展，快件损失赔偿纠纷日趋增多。快件在寄递过程中损毁灭失的，除非存在免责情形，快递企业应承担相应的赔偿责任。但由于快递服务合同的格式性、无名性，尤其是保价条款、限额赔偿条款等格式条款本身的复杂性，实践中对于赔偿金额的确定存在一定的模糊认识，到底是全额赔偿、部分赔偿还是限额赔偿，往往成为快递服务合同纠纷当事人之间的主要争议。



快件损失赔偿金额的司法审查与认定

快件损失赔偿金额认定的法律适用

要确定快件损失赔偿金额，首先要解决快递服务合同纠纷案件的法律适用问题。

1.适用《民法典》和《快递暂行条例》，不适用《邮政法》。《邮政法》规定，该法所涉损失赔偿规定仅适用于邮政普遍服务，因此《邮政法》有关赔偿规定不适用于快件损失赔偿。《快递暂行条例》是专门调整快递服务合同关系的行政法规，补充、细化了一般民事法律规范，区分保价和未保价快件确定不同的处理方式。根据“特别规定优先于一般规定”“具体规定与概括规定不冲突时优先适用”的原则，对于快件损失赔偿应优先适用《快递暂行条例》，并与《民法典》叠加适用。

2.参照适用《民法典》运输合同相关规范。快递服务合同属于无名合同，在《民法典》中没有专门的规定，但可以参照《民法典》合同编中最类似合同的规定。快递服务是在运输合同基础上发展起来的新型服务行业，尽管快递服务在运输环节之外还包括收寄、分拣、投递等极具个性的服务，但其中所包含的运输服务与运输合同基本一致。因此，快递服务合同纠纷可以参照适用《民法典》中运输合同相关规则，区分有无约定分别处理。

对于快件损失赔偿数额的确定，应当注意确定依据的多样性，具体包括保价条款、限额赔偿条款和《民法典》合同编规定。按照约定优于法定，保价赔偿优于限额赔偿的原则，三种赔偿依据的适用顺位为：保价条款—限额赔偿条款—《民法典》合同编规定。

保价条款的具体适用

保价条款是寄件人和快递企业在签订快递服务合同时就快件是否保价、保价金额、保价费、赔偿规则等所作出的约定。保价快件发生损失时，由快递企业按照保价金额进行赔偿，保价金额高于实际损失的，按照实际损失进行赔偿，保价金额低于实际损失的，按照保价金额赔偿。实践中主要对超额保价和不足额保价的处理存在争议。

1.超额保价的处理。超额保价是指保价金额高于实际损失。根据

保价赔偿规则，在保价金额超过实际损失时，应当按照实际损失进行赔偿。保价的本意在于由寄件人对快件的实际价值作出明示，并以支付相应保价费作为取得按照该实际价值获得赔偿的代价。保价规则明确要求寄件人按照快件的实际价值进行保价。企业为提高效率，往往对寄件人填写的保价金额仅作形式审核，如寄件人以此高于实际价值的数额填写保价金额，属于违背交易条件的不诚信行为。若对超额保价进行超额赔偿，既违背保价约定，也违背社会主义核心价值观。

2.不足额保价的处理。不足额保价，指寄件人未对快件按照实际价值足额保价，通常系由于寄件人未理解保价赔付规则或者为了少支付保价费而造成。实践中，寄件人可能会提出保价金额远低于实际价值，违反公平原则，构成显失公平，主张撤销保价条款或者保价条款无效。对此，笔者认为，公平与否不能仅仅根据寄件人实际损失能否得到充分赔偿进行判定，而应结合权利、义务、责任、风险进行综合判断。快递企业提供保价赔偿规则并非意在免除自身责任，而是鼓励寄件人通过等值保价取得就快件实际损失获得赔偿的机会。在完全有权选择等值保价情形下，寄件人却无视不足额保价后果，出于侥幸心理和减少保价费的目的选择不足额保价，不符合显失公平的构成要件，因此不能以此撤销该条款。但是，不足额保价条款本质上属于免责条款，如果快递企业存在重大过失或者故意，可依法否定其效力。

限额赔偿条款的具体适用

如快件未保价或保价条款无

XX快递公司
服务条款
寄件人未保价，
只赔付运费的几倍。



资料图片

效，则需适用限额赔偿条款确定赔偿金额。限额赔偿条款是快递服务合同中十分普遍的格式化条款。

1.对于限额赔偿条款的订入审查。限额赔偿条款是企业单方提供的典型格式条款，在缔约时不允许寄件人对其进行任何变更。寄件人提出限额赔偿条款不能作为合同内容时，需按照《民法典》和《快递暂行条例》审查快递企业在缔约时是否履行提示说明义务。目前，多数快递公司在下单页面的收寄信息下简明扼要单独列明限制赔偿条款，进而进行相应提示，并强制寄件人阅读，此类措施可视为快递公司已尽到合理提示义务。

2.对于限额赔偿条款的效力审查。在限额赔偿条款作为合同内容后，因其属于免责条款，需根据《民法典》第五百零六条第二项对条款的效力进行审查，如果认定构成故意或者重大过失，则否定限额赔偿条款的效力。重点审查三个方面：

其一，企业需说明快件损失的原因并提供证据。企业负有审慎保管快件的义务，即使寄件人未予保价，也不能因此而减轻快递企业的保管义务。若出现货损或者丢失的情形，需由快递企业说明、举证快件损失的原因，如无法说明，应认定快递企业存在重大过失，否定限额赔偿条款的效力。在快递企业举证快件损失的具体原因时，需进一步判断属于故意、重大过失、一般过失还是没有过失。

其二，故意情形的认定。所谓故意，即快递企业能够预见自己的行为可能导致快件毁损，仍希望或放任此类后果的发生。比如，寄递过程中快递员盗窃、贩卖快件，或者快递网点拒绝派送快件等行为。

其三，重大过失的认定。重大过失包括疏忽大意的重大过失和过于自信的重大过失，具体情形包括在收寄环

节未对易碎物品进行标识，在分拣环节对快件进行明显的暴力分拣，在投递环节未核实签收人身份导致派送错误等。这里着重要注意与一般过失的区分，比如物品轻微弯折、破损等应认定为一般过失。属于一般过失的，一般情况下，限额赔偿条款仍然有效。

未约定赔偿方式的具体适用

如果根据保价条款、限额赔偿条款依然未能解决快件损失金额的认定，则应按照民事法律规则进行处理，具体步骤如下：

1.根据补充协议确定。货损发生后，当事人可以另行订立补充协议，对货物毁损的赔偿额或计算方法等进行补充约定。

2.根据交易习惯确定。交易习惯是当事人之间形成的对于同类物品进行赔偿的方法或数额的惯常做法，如果寄件人与快递企业之间形成长期的快递服务关系，对于快件损失赔偿形成了双方都能接受的计算方式，在充分举证的情况下可以参照适用。

3.按照到达地市场价格确定。按照市场价格计算快件损失时，应区分快件是否存在，结合具体案件具体分析。快件丢失时，应由寄件人就快件的真实价值承担举证责任，主要是提供货物来源的交易记录，如合同、发票、支付凭证、折旧率等。快件损坏时，可采用询价、评估等方式对货损程度进行判断，综合考虑修复费用、残值等因素合理确定损失金额。

4.结合限制性规则综合确定。在未约定赔偿方式的情形下，根据民事赔偿一般规定处理时，与通常的违约损失赔偿情形无异，因此在按照上述步骤确定实际损失后，还需要适用可预见性规则、与有过失规则、减损规则等较为常用的限制性赔偿规则，综合考虑双方的过错程度，过错与损失的因果关系等因素酌情合理判定。实践中可审查快件是否为贵重物品，寄件人是否保价，寄件人是否按照《快递暂行条例》载明快件名称、数量、规格等，寄件人是否为商主体，寄件人与快递企业是否经常性发生快递服务合同关系，快递企业构成故意还是重大过失等因素，按照实际损失等酌情认定赔偿比例和金额。

（作者系全国法院涉外商事海事审判工作先进个人、上海法院审判业务骨干，上海市宝山区人民法院党组成员、副院长）