

# 因运单填写错误,寄件被丢索赔 1.6 万元实赔 91 元—— 快递丢失到底能赔多少? 快递保价亟待完善赔付规则

因交寄的快递丢失后与快递公司协商赔偿未果,近日,某律师事务所将快递公司诉至法院,要求按交寄物品的价值赔偿 1.6 万元。经法院审理,由于未选择保价,按照《电子运单契约条款》约定的赔付规则,判决快递公司赔偿律师事务所 7 倍运费 91 元,驳回原告主张。

日常生活中通过网络下单交寄物品的情况越来越普遍,与此同时,快递丢失和快递损毁引发的纠纷也不少。记者调查发现,即便是加了一道保障的“保价服务”,未按保价约定得到相应赔偿、快递员私自增加或减少保价金、推诿扯皮等问题,成为消费者产生快递纠纷的重灾区。



(资料图)

## 家有大学生就业的 看过来 多种支持举措密集而至 助力高校毕业生就业

时值 8 月,高校毕业生就业工作进入关键期。《经济参考报》记者了解到,近段时间,从拓宽就业渠道到加大招聘频次,从力挺创新创业到大力支持新就业形态,多种稳就业促就业举措密集而至,助力高校毕业生就业。

今年以来,经济运行稳定恢复,有力拉动就业复苏。与此同时,人社部等相关部门先后出台延续实施部分减负稳岗扩就业政策举措等,扎实做好高校毕业生等重点群体就业工作。

人社部就业促进司司长张莹近日指出,我国就业形势逐步企稳,稳中加固。虽然今年高校应届毕业生达 909 万人,再创历史新高,但综合各方面情况,高校毕业生就业形势保持基本平稳。

58 同城招聘研究院院长李妍对《经济参考报》记者表示,各级政府为促进大学生就业“用足政策”,利用各种方式拓宽招聘渠道。不少网络招聘平台也积极参与。截至目前,无论是参与招聘企业数量、职位质量还是求职效率,均有不错的表现。

“大学生就业已经进入最后冲刺阶段,总体上看就业状况良好。”首都经济贸易大学中国新就业形态研究中心主任张成刚对《经济参考报》记者表示,相关调查显示,企业招聘岗位数量总体上高于 2019 年,且平均年薪比 2019 年提高了。这些数据证明了大学生劳动力市场的好转。

大规模网络招聘活动仍将持续展开。截至 7 月 30 日,百日千万网络招聘线上举办招聘会 17663 场次,共计 129 万家用人单位发布岗位需求 1833 万人次,上线求职的劳动者达 931 万人次。线下举办招聘会 13527 场次,共计 37 万家用人单位提供岗位需求 872 万人次,入场求职的劳动者为 381 万人次。

近段时间,稳就业促就业政策不断加码。扩大就业容量、优化就业服务、为就业创业营造良好环境成为重要发力点。

7 月 30 日召开的中共中央政治局会议强调,强化高校毕业生就业服务,畅通农民工外出就业渠道,改进对灵活就业人员的劳动者权益保障。

各地也在加快行动,稳住高校毕业生就业“基本盘”。河北、江苏等地密集发文延续实施部分减负稳岗扩就业政策举措,加大高校毕业生等重点群体就业创业支持力度,大学生就业创业税收优惠延至 2025 年年底。安徽结合推行职业培训券创新实施高校毕业生强技计划。

据记者了解,针对新就业形态的支持举措也在不断完善。近日召开的国务院常务会议确定加强新就业形态劳动者权益保障的若干政策措施。人社部表示,将落实社会保险补贴政策,支持有意愿的毕业生灵活就业。人社部等八部门共同印发指导意见,维护新就业形态劳动者劳动保障权益。

(据新华社)

### 快递丢失能赔多少?

2019 年 11 月,某律师事务所通过某快递公司的客户端进行下单,将其开具的 40 张增值税专用发票邮寄到客户单位,票面金额共计 40 万元。邮件遗失后,快递公司客服提出赔偿 1000 元的意见,但该律师事务所表示,税务部门对其处罚 1.6 万元,快递公司过错导致遗失邮件,故应赔偿经济损失 1.6 万元。快递公司则认为,运单上填写的托寄物是文件而不是发票,根据双方约定的保价规则,未保价的应按运费的 7 倍赔偿。

法院经审理认为,寄件人未就其托寄物品选择保价,且现有证据

亦不能证明其托寄的物品是其申报丢失的 40 张增值税专用发票。按《快递暂行条例》规定,快件延误、丢失、损毁或者内件短少的,对保价快件,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;对未保价快件,依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

对此,北京海淀法院黄杨法官建议,从减少纠纷产生以及避免自身经济损失的角度来看,寄件人在交寄贵重物品时,务必事先做出明确声明,并尽量进行保价。

据了解,快递保价是寄件用户

针对寄递物品向快递公司声明其真实价值并支付一定比率的费用后,快递公司向用户提供的一种增值服务。当快件发生意外损失时,快递公司会在“声明价值”范围内赔偿寄件用户相应的损失。

然而,记者调查发现,有些消费者目前仍对快递保价服务不太了解。在快递站点随机采访时,不少市民表示“不知道什么是快递保价”,或是“没用过快递保价”。对此,有快递员表示,一些用户确实缺乏保价意识,因此寄件前他会主动询问对方邮寄物品是否贵重,是否需要保价。

### 保价能否保安心?

去年毕业的王宁(化名)在寄递自己的毕业证书时选择了保价服务,“并不是真的想要获得多少赔偿,其实就是图个安心。”在王宁看来,快件既然保了价,就理应在运输过程中更加安全小心。

然而,有消费者表示,即使是保了价的贵重物品也没有当面签收,而是被放到了快递点。一位快递员告诉记者,给快件保价并不意味着意外不会发生,“保过价的快件可能会在包装上更细心些,但运输过程中还是和其他快件放在一

起,仍然可能遇到意外损坏等情况。”

记者在某维权平台以“快递保价”为关键词进行检索时发现,用户的累计投诉量高达 7718 条,投诉对象涉及国内多家快递企业,投诉问题主要集中在快递意外损失后未能按保价约定得到相应赔偿金、快递员收费时私自为用户增加或减少保价金、客服推诿扯皮等方面。

此外,有消费者表示,快递员在未知会的前提下,擅自将运单保价为 10 元钱,在发生丢失损毁后,

快递方以保价 10 元钱为由拒绝全额赔偿,仅赔偿 10 元钱。“8 大箱的行李要么不保价,要保价的话,没有人会只保价 10 元钱。”该消费者表示。

陕西恒达律师事务所高级合伙人赵良善认为,快递保价纠纷多发的根源在于涉事快递企业往往适用自身制定的理赔标准及制度,在货物发生损毁后,又缺少科学合理的评估机制,最终无法就保价金额与消费者达成一致,由此产生纠纷。

### 缺乏统一规则,寄件人权利如何保障?

记者了解到,不同快递企业在保价收费标准、投保上限、赔付机制方面都有所不同,行业并无统一标准。有的最低 1 元就能保价 500 元以内的物品,有的单个快件价值上限分别为 2 万元和 3 万元。也有快递公司在上下单时没有显示保价服务的选项,客服表示需要联系营业网点或快递员与其进行商议。

快递员张伟(化名)告诉记者,一般遇到下单寄件并提出保价要求的,都会拒绝收件,“一旦发生赔偿,则需要快递员自行赔偿。”

各快递企业制定的赔偿比例,是参照《邮政法》中针对邮政保价的规则。北京华佳律师事务所律

师宋佳表示,快递服务和邮政服务看似一致,但从主营业务、营业性质、服务范围方面看都有不同,因此《邮政法》对于邮件损害赔偿的规定,并不适用快递服务行业。

不少消费者认为保价金额就等于消费者能获得的赔偿金额,快递公司则表示这些都写在相关条例里。记者登录多家快递公司的“寄件”业务页面发现,不少快递公司的速递合约条款、电子运单契约条款等服务协议,不勾选同意则无法下单支付。

宋佳律师指出,保价并不是保险,而是一种限制性条款,快递服务企业提供保价与不保价两种不

同标准并且履行了提示、说明义务。如果快递服务企业违反了格式合同要求提示、说明的义务,尽管消费者最终在快递服务运单上签字,并不等于双方达成一致意见,在发生寄递物品损害时自然不能适用限额赔偿条款。所以只有当快递服务企业履行了最基本的格式合同提示、说明义务后,该格式合同提供的限制性赔偿责任条款才是有效的。

对此,宋佳律师建议,有关部门应出台更为细致的法律法规,如对赔偿标准、索赔主体、举证责任等进行具体规定。

(据工人日报)