

■《一万多元的床上用品寄丢了,快递公司称只能“按斤赔偿”》后续

1万余元只赔3000元,99%读者有话说

阅读提示

快递物品遇到丢失或是损坏的情况,到底应该怎么赔?记者采访了部分读者,并咨询了市邮政管理局及相关领域的律师,看看他们怎么说。



事件回顾

同样是寄丢快递,赔付结果却大不同

12月17日,晚报刊发了《一万多元的床上用品寄丢了,快递公司称只能“按斤赔偿”》一文,报道了家住青田县城的市民徐阿姨寄了一单国际快递,货物价值11519元。谁知快递寄丢了,快递代理商“安达国际”却表示:行规是“按斤赔偿”,只能按照20元/公斤的标准共赔给徐阿姨1600元。

晚报记者介入后,快递代理商表示申请到了40元/公斤的赔偿标准,并且退还运费,此外还愿意多出几百元,一共赔偿3000元。但这一方案让徐阿姨一家人难以接受,“我们没有任何过错,为什么无缘无故蒙受了这

么大的损失?”徐阿姨表示,正在收集相关证据,并找了律师,准备提起诉讼。

家住市区的汤女士,同样碰上了快递被寄丢的情况。幸运的是,汤女士选择了官方渠道寄出快递,在记者的帮助下,她获得了全额赔付。12月18日,晚报刊发《寄丢1700元的毛衣,市民获得全额赔偿》一文,详细报道了此事

同样都是寄丢了快递?为何结果大相径庭?快递寄丢了到底应该怎么赔?记者采访了部分读者,并咨询了律师和相关部门,让我们一起看看他们怎么说。

律师解读

格式条款可以主张无效

大多数快递公司的格式合同文本上都有保价条款,即快递单上一般载明,寄件人在寄送快件时有权选择保价服务,未保价的快件毁损、灭失时,可约定最高赔偿限额或按照快递运费的几倍赔偿。记者注意到,徐阿姨收到的货运代理单上写着“货物遗失按货物实际价值或40元/公斤取低补偿,最高不超过200美元。”

那么,快递丢失、毁损后是否适用这些保价条款或是“行规”呢?对于这一问题,记者采访了博翔律师事务所律师陆旻倩。

陆旻倩认为,根据《合同法》第三百一十二条,货物的毁损、灭失的赔偿额,当事人有约定的,按照其约定。这起纠纷中,代理公司提供的代理单上虽然包含了限额赔偿的条款,但这是代理公司为了方便而预先拟定,约定的赔付内容事先也未与具体当事人进行协商,属格式条款。如果代理公司未尽到提示告知义务,根据《合同法》的相关规定,上述格式条款可以主张无效。“最终损失赔偿数额应当结合羽绒被实际价值以及案件具体情况综合认定,”陆旻倩表示。

85%的读者认为

“应该按丢失货物原本的价值赔偿”

12月17日,晚报官微发起“关于快递丢失这件事,你觉得怎样赔付合适呢?”的投票,85%的读者认为“应该按丢失货物原本的价值赔偿”;14%的读者认为“主要看双方商议,不同情况不同赔付”;只有1%的读者认可“按‘行规’赔,即按斤赔偿”。

读者吴女士认为:“快递物品因经营者责任遗失或者损毁,事先申报价值的,

经营者应当按照申报价值予以赔偿;事先未申报价值但事后能够确定实际价值的,经营者应当按照实际价值予以赔偿。”

“寄运贵重物品,建议走正规渠道,费用虽然高了点,但比较有保障。”读者“夜的微光”说,根据规定,快递丢失应该按邮资总费用的三倍赔偿,“贵重物品,建议在投递时交保险。”

小贴士

邮寄贵重物品要保价

近年来,网上购物、海外代购、微商等各类网络消费逐年增长,由此带来了国际快递业务量的快速增长。与此同时,用户对于快递公司的投诉也在不断增加。为此,市邮政管理局工作人员提醒市民,在邮寄国际快递时应注意以下几点:

1. 选择正规的快递公司,在快递门店、营业网点查看营业执照和营业许可证,邮寄国际包裹时尽量选择顺丰、邮政、联邦等大平台;

2. 邮寄贵重物品需提前告知快递员,并且进行保价;
3. 邮寄快递时要注意货物包装,并及时提醒快递员进行包装加固,防止快递中途破损。



记者 谢佳俊 通讯员 尤柳菲

市邮政管理局

快递赔付有法可依

“徐阿姨这单快递并非通过正规的快递公司邮寄,而是由代理公司通过铁路运输。在这起纠纷中,快递代理公司没有邮寄快递的资质,因此不适用《邮政法》,也不属于邮政管理局的管辖范畴。”市邮政管理局相关工作人员解释说,在浙江省范围内通过邮政以外的渠道邮寄物品,遇到丢失或是损坏的情况,有明确的法律规定,其他省份则按照不同快递公司的赔偿标准或是相关的法规进行赔偿。

根据《浙江省实施<中华人民共和国消费者权益保护法>办法》第二十二条,快递物品因经营者责任遗失或者损毁,事先申报价值的,经营者应当按照申报价值予以赔偿;事先未申报价值但事后能够确定实际价值的,经营者应当按照实际价值予以赔偿;事先未申报且事后无法确定实际价值的,由双方协商确定赔偿数额,协商不成的,由经营者按照所收取资费十倍的标准予以赔偿,但最高金额不超过八百元。

公益广告

烟草伤害心脏

选择健康 远离烟草



与持续吸烟者相比,戒烟者更少伴有疾病和残疾。

