

因运单填写错误,寄件被丢索赔1.6万元实赔91元——

快递保价亟待完善赔付规则

阅读提示

法律界人士认为,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,在货物发生损失后,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。

本报记者 唐琳 本报实习生 于佳鑫

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。

国家邮政局数据显示,2021年上半年,快递业务量493.9亿件,人均快件使用量35件,日常生活中通过网络下单交寄物品情况越来越普遍,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。

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。邮件丢失后,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,快递公司过错导致丢失邮件,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,北京海淀区法院法官建议,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,快递保价是寄件人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”范围内赔偿寄件人相应的损失。

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寄递物品是否贵重,是否需要保价。

保价能否保安心?

去年毕业的王某(化名)在寄递自己的毕业证书时选择了保价服务,“并不是真得想要获得多少赔偿,其实就是图个安心。”在王某看来,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公司,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、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。

“一箱6瓶飞天茅台,寄件时按市面价格4000元一瓶保价,赔偿时却只能按出厂价1499元一瓶来赔,问题是1499元在市场上根本买不到。”消费者张先生告诉记者,保价的时候没有索要任何凭证,而索赔时快递公司却要求其提供价值证明并检验酒的真假。

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,寄件人权利咋保障?

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。也有快递公司在线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协商。记者致电其中一家网点,对方表示,“不提供保价服务,也不寄送电子产品等贵重物品,建议联系其它企业”。

快递员张伟(化名)告诉记者,一般遇到下单寄酒并提出保价要求的,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“寄件”业务页面发现,不少快递公司的递送合约条款、电子运单条款等服务协议,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,在发生寄递物品损毁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、说明注意义务后,该格式合同提供的限制性赔偿条款才是有效的。

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。快递公司在制定或修改协议时应注意合理、公平地确定当事人的权利和义务,同时完善消费者救济手段和理赔机制,保证消费者能够通过有效的渠道反映意见和诉求,减少消费者维权困难和不必要的诉累。



人民视觉供图

你吃的“阿克苏苹果”“库尔勒香梨”可能有假!

“库尔勒香梨”=库尔勒地区产的梨吗?
“阿克苏苹果”=阿克苏地区产的苹果?

错啦 X

它们是“地理标志证明商标”
使用这一商标的商品
不仅需产自特定地区
还需要符合一定质量标准

未经授权使用该商标,一水果店被判赔上万元

2020年年底,经阿克苏地区苹果协会和巴音郭楞蒙古自治州库尔勒香梨协会调查发现,浙江某地一家水果店未经合法授权,在其销售的苹果和香梨包装上分别使用了“阿克苏苹果”与“库尔勒香梨”商标。

两家协会分别将该水果店告上法庭。

法院经审理查明,“阿克苏苹果”与“库尔勒香梨”商标是原产地地理标志证明商标,使用原产地地理标志证明商标的商品,不仅需产自特定区域,还需要符合协会制定的质量标准。

水果店经营者未提交证据证明其使用商标获得两家协会的授权,也未证明其销售产品符合地理标志证明商标使用的标准。

最终法院判令该水果店停止销售上述水果并且分别对两家协会赔偿经济损失7000元。

以案说法

地理标志证明商标是产品产地及质量标准的象征。对此类商标进行保护,不仅保护了权利人利益,还有利于对外贸易,有利于将我国的特色产品推向世界。

友情提示

- 商家在进行宣传的时候,避免做出“傍名牌”的行为。
- 消费者在购买产品时,可以通过品名、产地等信息辨别,避免被骗。

策划:周倩 | 制图:雷宇翔

G 法问

这笔微信转账是私人借款还是工资?

为您释疑

小郑您好!

根据《劳动法》的相关规定,劳动者的工资一般应当由用人单位按月支付,公司以法定代表人的个人账户支付工资,只要符合工资发放的一般条件,如每月定期发放、每月发放数额基本稳定、法定代表人有规律的转账等,也可以认定为用人单位发放的工资。

根据《工资支付暂行规定》第六条的规定,用人单位必须书面记录支付劳动者工资的数额、时间、领取者的姓名及签字,并保存两年以上。在用人单位拖欠工资时,用人单位应当就劳动者工资问题承担相应的举证责任,提供其保存的工资发放记录。

最后,对于借款的认定标准,《最高人民

法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的规定》(2020年12月29日发布)第2条及第16条的规定,出借人应当提供借据、收据、欠条等债权凭证,仅依据转账凭证主张借贷关系的,在对方有证据证明属于其他债务时,承担证明借贷关系的举证责任是主张属于借款的一方。在公司、法定代表人无法提供证据证明与你存在借贷关系,应承担举证不能的不利后果。

综上所述,在法定代表人以个人账户向员工转账时,应如何认定是属于借款还是工资。若公司一方仅提供转账凭证作为双方属于借贷关系的证据,但员工能够提供劳动合同、工资表等不同证据证明转账属于工资时,应根据举证责任分配原则,不予支持公司的主张。

广东国亮律师事务所律师 钟伟杰

本期主持人 本报记者 卢越

读者来信

编辑您好!

2017年5月,我入职深圳一家公司,双方签订劳动合同,约定我每月工资4500元,此外还享受季度绩效工资。2017年8月18日、12月26日,公司老板分别向我微信转账64000元。我认为我的季度绩效工资就是64000元。2018年6月,我要求公司支付我2017年11月1日至2018年1月30日工资差额64000元,但此时,公司却称此前微信转账64000元为私人借款,而不是工资。请问,公司老板给我微信转账明明是工资,怎么就成了私人借款呢?

深圳 小郑



漫画:赵春青

G 说案

虚开收入证明要求支付拖欠工资,法院咋判

本报记者 钱培坚

上海某包装公司员工毛某在因工受伤后,拿着该公司开具的收入证明要求公司按照收入证明所载工资标准支付其拖欠工资。该公司不仅没有满足其要求,还将其起诉至法院。最终,法院却没有对该收入证明予以采信,这到底是怎么回事呢?

【案情回顾】

毛某在上海奉贤一家包装公司(以下简称包装公司)注塑车间工作,双方未签订书面劳动合同,其间为办理信用卡所需,公司两次为毛某开具了收入证明,第一次为2019年6月30日,收入证明载明:“兹由包装公司员工毛某,在本公司工作上班,每天工作8小时,于2019年1月2日至2019年6月30日,底薪工资为6000元,实际每天工作12小时,后公司负责注塑全面工作。特此证明。”在2019年7月2日,公司因毛某请求又开具一份收入证明,载明:“兹由包装公司,证明毛某,男,在本公司上班,8小时,底薪为

6000元,加班另计,实际上班每天12小时。从2019年1月2日至2019年7月2日,8小时双休,注塑工作。”当晚,毛某在工作时受伤,之后未再至包装公司处工作。

7月24日,毛某拿着这两份收入证明向奉贤区仲裁委申请仲裁,要求包装公司支付2019年1月2日至7月8日的工资7000元及平时延时及周末加班工资73000元。区仲裁委采信收入证明记载的工资标准及入职时间,判令包装公司支付毛某2019年6月1日至2019年7月2日的工资6551.72元,同时支付毛某平时延时及周末加班工资33646.55元。包装公司不服该仲裁裁决,诉至上海市奉贤区人民法院(以下简称上海奉贤法院)。

【庭审过程】

本案中,双方对毛某的工资标准都提供了证据加以证明,毛某提供了收入证明,包装公司提供了银行交易明细,双方均认可对方证据的真实性,裁判的关键在于审查谁的证据证明力较大。结合庭审中双方的陈述,毛某对于工资支付方式、银行账单

等均未能作出合理解释,而包装公司提供的考勤记录、工资转账凭证,能形成一一对应,而对于其出具的收入证明,也能给出合理的解释。因此一审及二审法院均采信了包装公司的证据。

【审判结果】

根据查明的事实,上海奉贤法院确认

毛某的人职时间为2019年3月21日,工资标准为18元/小时,并据此判决包装公司支付毛某2019年6月1日至2019年7月2日工资5805元、延时及双休日加班工资差额7632元。

判决后,毛某上诉。上海市第一中级人民法院驳回其上诉,维持原判。目前,该案已经生效。

【以案说法】

本案系一起因用人单位虚开收入证明反被员工起诉的典型劳动争议案件。劳动者的工资标准与其加班工资、经济补偿金、赔偿金等息息相关。本案中,正是由于包装公司出具的收入证明,导致毛某的工资标准认定难度加大。主审法官刘雅认为,本案中,原、被告双方未签订劳动合同,未对劳动报酬作出书面约定,导致纠纷发生时工资标准难以认定。虚假收入证明不仅扰乱社会和法律秩序,同时也会使出具证明的单位自身利益受损。用人单位一定要增强法律风险意识,防止“好心办坏事”,得不偿失。