

佛山市消委會：寄件有風險 高價物品記得保價服務！

發佈日期：2018年1月8日

來源：廣東省消費者委員會

隨著快遞需求量的大幅提升，因快遞引發的糾紛也日益增多，在投遞過程中因物品被丟失、損毀的現象也屢見不鮮。近日，佛山消委會手機終端平臺接到消費者某女士的投訴稱，通過快遞公司郵寄了一批羽絨服，共計49件，價值10680元。不幸的是，這批貨物在排件過程中因快遞員疏忽弄丟了，要求快遞公司按貨物總價值80%賠付。但因消費者沒有對這批貨物作保價服務，經調解後，快遞公司表示最多只能按照物品價值20%進行賠付，共計2136元。

保價服務是指客戶在寄遞郵件時選擇保價服務後，當郵件在運輸過程中發生丟失和損壞時，按照核定的損失進行賠付的一種增值服務。

根據《快遞市場管理辦法（第二版）》第二十條規定：“在快遞服務過程中，快件（郵件）發生延誤、丟失、損毀和內件不符的，經營快遞業務的企業應當按照與用戶的約定，依法予以賠償。企業與用戶之間未對賠償事項進行約定的，對於購買保價的快件（郵件），應當按照保價金額賠償。對於未購買保價的快件（郵件），按照《中華人民共和國郵政法》、《中華人民共和國合同法》等相關法律規定賠償。”其中《郵政法》第四十七條第二款規定：“未保價的給據郵件丟失、損毀或者內件短少的，按照實際損失賠償，但最高賠償額不超過所收取資費的三倍；掛號信件丟失、損毀的，按照所收取資費的三倍予以賠償。”第四十七條第一款規定：“保價的給據郵件丟失或者全部損毀的，按照保價額賠償；部分損毀或者內件短少的，按照保價額與郵件全部價值的比例對郵件的實際損失予以賠償。”由此可見，如果郵件沒有選擇保價服務的話，郵件發生丟失、損壞的，賠償是非常少的；如果對郵件進行了保價服務，則可以對經濟損失有一定的保障。然而，在實際操作中很多消費者認為物品丟失機率較低，又或者認為保價費偏高，沒有對高價物品進行保價服務，一旦發生物品丟失卻難於挽回損失。

佛山市消委會律師顧問團蘇豔堅律師也表示，根據《合同法》運輸合同的相關規定：運輸人即快遞企業對運輸貨物即（郵件）有妥善保管的責任，一旦在運輸過程中發生貨物有損毀、丟失，運輸人應當向消費者按照雙方約定的貨物價值給予賠償；若雙方未約定貨物價值，應當給予市價賠償，即按照交付或應當交付時貨物到達目的地的市場價格進行計算。雖然《合同法》對未保價的郵件賠償有

較合理的規定，但在民事賠償中，作為貨物所有權人的消費者對於損毀、丟失的貨物存在舉證貨物價值的責任。否則也只能參照《郵政法》的規定進行處理。

綜上所述，佛山市消委會提示廣大消費者，郵寄價值比較高的物品，建議作保價服務。還要仔細閱讀保價服務的具體內容，因為每個快遞公司對保價的約定不同；且要認真填寫單號，特別是“貨物價值”一欄，要清晰全面填寫好貨物價值，以往就有案例因貨物價值寫少一個0而導至賠償不足的問題。快遞公司也要做好口頭提醒，引導消費者注意貴價物品的保價服務，既能方便消費者索賠維權，也能為快遞公司減少風險。若未在郵寄時及時辦理保價服務，也應當自覺保留購買貨物的相關單據如收據、發票、消費小票、合同等證據材料，以免發生爭議時，因未能提供上述證據而無法完成舉證責任，從而陷入低價賠償的境地。