

网购火爆，快递纠纷维权有道

网络购物，已成为移动互联网时代人们日常生活的一部分。那么，如果网购的商品在物流快递过程中发生丢失毁损灭失，法律责任应该由谁来承担？消费者如何追回损失？

北京市法学会电子商务法治研究会理事、北京市京都律师事务所律师高级合伙人梁雅丽律师，专门就这些问题进行了法律解读和分析，并对消费者遇到类似纠纷时提出了一些维权建议。

【情形1】网购商品，寄件途中丢失谁来负责？

■典型案例：

江西葛先生2022年9月26日从某平台上花了5479元购买了一部手机，10月3日手机送到指定地点后，葛先生正在长沙游玩，便联系物流快递员，让其帮忙转寄至长沙。转寄前，快递员还拍视频给他确认快递重量为0.38千克。10月5日，手机被转寄至长沙，快递员告知葛先生包裹仅重0.2千克，不像是手机重量，并拍摄了现场拆箱视频给他确认。视频显示快递盒里仅剩包装盒，手机和数据线“不翼而飞”。

葛先生立即向快递公司客服反映情况，得到回复是最高赔付1000元。葛先生很生气，“我买手机花了将近6000元，快递在未丢失的前提下，里面手机却不见了，快递必须给个说法！”快递公司表示，协助客户报警。

■律师普法

梁雅丽律师表示，根据《民法

典》第832条规定，承运人（快递公司）对运输过程中货物的毁损、灭失承担赔偿责任。但是，承运人证明货物的毁损、灭失是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及托运人、收货人的过错造成的，不承担赔偿责任。所以，网购商品在运输过程中的丢失，一般由快递公司来承担赔偿责任，但如果快递公司能够证明货物的丢失不属于自身过错，则不承担赔偿责任。

梁雅丽律师提醒消费者，从目前通常的网购情形来看，网络购物的快递公司一般是由平台上的卖家指定，快递物流系卖家与快递公司之间的交易行为。消费者只要没有收到商品，可以直接找卖家处理，卖家一般会补发商品或者给消费者退款，卖家再另行向快递公司索赔商品丢失损失。

如果卖家不予处理，或者消费者对处理不满意，可以在沟通未果的情况下请网购平台官方介入。

【情形2】网购商品退货过程中丢失，保价才能全赔？

■典型案例：

马先生花2999元从某商城购买了一块手表，收货后因发现表盘有划痕，便通过某快递公司将手表邮寄至上海厂家更换。厂家签收时发现包裹内并无手表。与快递公司核实后，确认手表系在邮寄过程中丢失。马先生要求快递公司照价赔偿损失未果，便诉至法院，请求判令某快递公司赔偿损失2999元。快递公司认为，马先生填写快递单时未选择保价，只能根据运单约定，按照实际支付的快递费的十倍赔偿。

法院审理后认为，商家开具的发票及微信付款记录记载马先生购买手表花费2999元，购买时间为2021年11月10日，邮寄回厂家时间为2021年11月16日，马先生以该证据证明丢失手表的实际损失，并以此主张赔偿，符合事实和法律依据，应予支持。最终，法院判决快递公司向马先生赔偿损失2999元。

■律师普法

梁雅丽律师表示，首先，应当明确“保价”的法律效力，所谓保价，是指快递服务合同中寄件人在缴纳运费之外，根据声明价值按照一定比例缴纳一定保价费，从而在货物出现毁损灭失时，在所保价值范围内获得足额赔偿。保价条款的作用在于限制快递公

司对货物损失的赔偿责任限额，从而降低风险。

其次，对于本案中的问题，需要从法律方面分析保价与否对赔偿责任的承担造成的影响和区别。根据2020年交通部出台的《快递市场管理办法》第20条规定，“在快递服务过程中，快件(邮件)发生延误、丢失、损毁和内件不符的，经营快递业务的企业应当按照与用户的约定，依法予以赔偿。企业与用户之间未对赔偿事项进行约定的，对于购买保价的快件(邮件)，应当按照保价金额赔偿。对于未购买保价的快件(邮件)，按照《邮政法》《合同法》(现为《民法典》)对应第496、497、498条)等相关法律规定赔偿。”

根据《邮政法》第四十七条规定，保价的给据邮件丢失、损毁或者内件短少的，按照实际损失赔偿，但最高赔偿额不超过所收取资费的三倍；挂号信件丢失、损毁的，按照所收取资费的三倍予以赔偿。也就是说，对于快递物品的损失，快递公司与寄件人之间有约定的按照约定赔偿；没有约定的，有保价按照保价金额进行赔偿；未保价的按照资费三倍赔偿或按照实际损失最高额不超过资费三倍进行赔偿。

但实践中，快递单载明的保价条款一般由快递公司预先拟定，在订立合同时并未与寄件人协商，在快递业



图片来自网络

务中被反复使用，属于格式条款，但保价条款的格式条款属性并不意味着其当然无效。根据《民法典》496条规定，快递公司相关工作人员需要采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。所以，只要快递公司尽到了提示与说明义务，且无《民法典》第497条规定的“免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利”的内容，保价条款即有效。

在本案中，快递员并没有履行《民法典》第496条第二款规定的提示义务，所以快递公司不能据此要求减轻赔偿责任。而司法实践中，赔偿金额多以实际价格为标准。快递公司往往会订立关于物品丢失赔偿的格式条款，一般约定为有保价的依据保价金

额，未保价的按快递费用的整数倍。但是如果快递公司未履行提示、说明义务，致使托运人没有注意或者理解该格式条款，则该条款不对托运人生效。在这种情况下，法院通常会支持按照丢失物品的实际价值进行赔偿。

梁雅丽律师提醒大家，在线下寄件时，承运方要提醒托运人阅读相关条款，并对托运人的疑问进行解答，最终确认在签字页上签字；线上下单寄件时，承运方要通过后台软件设计，达到足以提醒相对人注意的程度，例如勾选同意框进行下一步等操作，作为托运人，也应当仔细阅读承运方平台弹出的电子协议，完全理解后再勾选“同意”框，避免忽略涉及自身利益的重要条款，造成个人利益的损失。

【情形3】网购商品，商家迟迟不发货如何担责？

■典型案例：

李先生在某电商平台以1800余元的价格购买了茶几和斗柜，价格比平日优惠近500元，客服允诺11月底发货。等待数周后，李先生并没查到商品发货信息，咨询商家后，客服回应称工厂生产孔位有问题无法发货，并承诺12月底发货。12月下旬，李先生发现商家还是没有发货，于是再次询问商家，客服告知因环保检查要求，导致生产暂停，出货时间推延，需要继续等待。之后商家又多次承诺多次失约，李先生向电商平台客服投诉，收到投诉后，商家要求李先生把原订单申请退款，重新拍一个差价链接才能发货。不购买差价链接就拒绝发货，商家的做法彻底激怒了李先生，他将商家起诉到了法院。

法院经审理，判决商家在继续履行合同向李先生交付家具的同时，赔偿李先生5480余元。

■律师普法

梁雅丽律师表示，商家拖延发货

的行为，从法律层面分析，应分为两种情况讨论，一是构成对消费者的欺诈；二是构成对买卖合同的违约。

商家编造理由不提供相关证据，无理由拖延发货，从法律角度上构成欺诈行为，根据《消费者权益保护法》第55条第一款规定，经营者提供商品或服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或接受服务的费用的三倍。

如果商家或快递公司由于各种能够证明的现实原因，造成无法发货，逾期不发货等情况，则构成对合同的违约，应当根据买卖合同、运输合同的违约条款规定，以及快递运输行业的赔偿标准向消费者进行赔偿。

梁雅丽律师在此提醒广大消费者，如果商家拖延发货，或快递延误、丢失及损毁，可先向购物平台、快递公司客服投诉。如对处理结果不满意，消费者可向管理部门进一步申诉，运用法律维护自身合法权益。

来源：北青网