

# “花钱买安心”频频变闹心 快递保价“理赔难”咋破解?

“双11”前后产生了新一轮快递大潮。为避免快件丢失、损毁造成损失,一些消费者在支付快递费时,额外为贵重物品购买保价服务。但“新华视点”记者调查发现,由于多种原因,快递保价经常发生“理赔难”问题。消费者花钱买“安心”,却仍有可能遭遇“闹心”。

## 消费纠纷屡屡发生

国内快递公司普遍按照消费者对快件声明价值的比例收取保价费,这一比例通常为1%到2%。

近年来,快递保价纠纷屡屡发生。综合案例和投诉看,引发消费者强烈不满的保价争议主要集中在两个方面:

首先,快件丢失后消费者难以获得相应赔偿。

9月10日,杭州一消费者通过顺丰给客户同城寄送20克黄金,并按照黄金市场价保价8000元。但在取件一个多小时后,接到顺丰方面来电,告知黄金丢了,愿意赔付2000元。“寄丢20克黄金仅赔2000元”迅速引发网络热议。随后顺丰称这是“误会”,本意是骑手愿在公司理赔方案基础上再补偿用户2000元,并且已经按照8000元保价金额全额赔付。

9月23日,顺丰通过官方微博发表声明称,针对9月以来连续的热搜事件,责令专职团队检视现有相关流程是否满足客户的期望,同时调查事件全过程。

记者在裁判文书网上看到,还有多起类似诉讼,案由主要包括:快递公司认为消费者虚报快件价值、消费者无法证明丢失快件价值、消费者主张的快件价值与第三方机构认定价值不符等。

其次,快件损坏时赔偿金额无法达成一致。

当发生快件损坏时,如何认定损失,消费者和快递公司往往各执一词。

记者在某互联网投诉平台上看到,一名消费者表示,今年8月通过京东快递邮寄了一台外观功能完好的笔记本电脑,保价8000元。收到快递时,发现外壳磕碰、屏幕边框开封,盒子还有二次打包的痕迹。该消费者称,沟通后京东表示愿赔付1500元,而笔记本电脑的维修费远远超过1500元。

据天津市消协通报,今年6月,一名消费者花费150元通过德邦快递从天津快递音响设备到上海,选择保价2000元。然而,快件送达后,收件人发现音响设备损坏,无法使用。该消费者联系客服,要求按保价理赔,但德邦快递表示最多只能赔付500元。



新华社发

## “理赔难”难在哪儿?

11月4日,中国消费者协会邀请中消协律师团律师对消费者反映强烈的快递领域不公平格式条款进行点评,保价“理赔难”成为最受关注的问题。

记者调查发现,保价纠纷的主要争议包括:

——企业设置保价上限。

不少消费者反映,快递企业对保额设上限。花钱买了保价服务,到头来,好几万元的东西丢了最多获赔两三万元,这让很多消费者想不通。

记者发现,快递企业普遍设置保价上限。例如,中通快递的保价申报价值上限为3万元,如毁损灭失,按照实际价值损失赔偿;损失价值是该快递公司结合市场价值和保险公司意见评估,不足额保价或超额保价部分无法

获得赔偿。申通快递则要求保价快件的实际价值不超过2万元,若快件毁损灭失的,由快递服务单位在约定保价价值内按实际损失赔偿。

中消协指出,快递公司约定的限额赔偿责任低于快件实际价值时,消费者的实际损失得不到补偿,快递公司的赔偿责任被减轻了,对于消费者显失公平。

——让消费者承担举证责任。

保价条款往往规定,在理赔时,无论消费者填写的保价金额为多少,快递公司还可以要求其证明托寄物品实际价值。如顺丰要求,消费者提交的理赔材料中,除了快递物品以及内外包装的照片,还需提供发票或者机打单据、鉴定证明、支付凭证、转账记录等。

为防止一些人利用廉价物品高保价“骗保”,部分快递公司规定,一旦消费者无法提供相应证明,快递公司可全额退还保价费用,并按照未保价快件进行赔偿。

不少消费者认为,让消费者承担举证责任并不合理。不少物品,如证件、文件、私人收藏物品等,很难估算其价值。另外,物品损坏时的损失价值和鉴定证明往往是普通消费者无法提供的。

——认定过程复杂。

一般来说,赔偿金额是快递公司基于保价金额、托寄物实际价值、受损比例、实际损失等因素综合考虑。这对于普通消费者来说过于复杂,博弈环节处于明显弱势,容易让保价理赔成为“糊涂账”“扯皮账”。

## 完善保价体系畅通行业发展

2021年,我国快递就正式步入“千亿件”时代。随着快递业迅猛发展,贵重物品的运输量也急剧增加,相关消费纠纷趋向多发。

今年9月以来,在曝出多起保价争议事件后,顺丰、京东等公司纷纷宣布推出新版保价体系。9月29日,京东快递上线“全额保”,称一旦快件出现丢失或损毁等异常情况,京东快递将结合保价金额与实际损失金额进行足额赔偿。10月下旬,顺丰推出“全新保价服务2.0”,并表示此次升级解决了之前赔付政策不完善等问题。

深圳市律协公司与公职律

师工作委员会副主任、深圳市消费者协会律师团副团长赵杰认为,保价一直以来都是整个产业面临的共性问题。市场上一直缺乏公允的第三方。如果能够引进第三方承担保价责任,就能较好地规避一些矛盾,防范一些风险,并不断促进此项业务的健康发展。

中消协在其发布的法律意见中明确表示,快递企业有义务在接受托寄前向消费者主动阐明具体的保价赔偿规则,如果告知不清楚,对格式条款的理解发生争议时,应当作出有利于提供格式条款一方的解释。另外,快递服务人员

有义务提醒消费者对贵重物品进行保价,未履行提醒义务或因故意、重大过失等原因造成快件丢失、损毁、内件短少的,快递企业应当加重承担责任。

北京孟真律师事务所律师舒胜来认为,有关部门和快递行业协会应结合市场和消费环境,指导行业形成科学合理的快递保价赔偿体系。同时,建立与保价条款配套的运行机制,如将保价与未保价的货物分开运送,将托运人支付的保价费用用于建立专门的赔偿基金,专款专用。另外,赔付流程也要更加完善、规范。

据新华社