

“慢递”造成直接损失应赔偿、货物被冒领由卖家承担违约责任、保丢不保损是“霸王条款”……

“剁手”过后等快递, 这些案例对你有帮助

双11购物节刚刚过去, 接下来的日子里, 网购买家们大多都是在等快递。然而, 记者翻阅以往公开报道发现, 因收、寄快递而引发纠纷屡有发生。拿到手的快递是碎的、坏的, 或者根本收不到, 丢了之后快递公司又不能按实际价值足额赔偿……当面临这些问题时, 该如何处理呢? 记者根据媒体公开报道, 整理出几点常见的问题及相应的法律分析。

问题 1

送货时被冒领 销售者承担违约责任

杨某于2013年以网购的形式从付某某处购买电脑物品, 并通过网上银行向付某某支付价款15123元及邮费95元。之后, 付某某委托某快递公司送货。

5天后, 杨某购买的电脑物品到达巴彦淖尔市乌拉特前旗, 该区域由该快递在当地的分公司负责, 电脑物品在此被他人冒领。

分析: 对此, 该案管辖法院认为, 消费者网购的货物在交付过程中被他人冒领, 消费者主张销售者与送货人共同承担赔偿责任的, 根据合同相对性原则, 应由销售者承担违约责任。销售者承担责任后, 可依运输合同主张快递公司承担违约责任。

问题 2

快递变慢递 造成直接损失需赔偿

去年11月, 石家庄市民吴女士在双11拍下一件宝贝, 但前三天物流信息停在发货地纹丝不动。吴女士不得不多次拨打客服电话反映, 得到的答复始终是“帮助催一下”。吴女士说: “已经发货三天了, 但是查的时候完全查不到我的东西在哪儿。”

好不容易盼到宝贝到了石家庄, 物流显示商品也已经到了小区附近的网点, 但吴女士就是不见送货上门。该网点负责人表示, 不是他们不送, “淡季一天也就一百多票, 现在要三百多票, 有点压力太大, 吃不消。”

分析: 不少网络卖家在店铺首页提醒“无法保证所有物品能及时送到”。快递迟迟不来, 是否能够索赔? 按惯例, 快递公司送件迟了并不承担间接损失, 从已有规定来看, 有的快递公司按运费计算赔偿。

浙江金奥律师事务所的毛长征律师说: “根据快递最新的管理办法, 同城快递超过3日送达就属于延误。如果因快递延误造成了直接损失, 有约定的按约定内容赔偿, 没有约定有保价的, 按保价条款赔偿。如果既没有约定也没有保价, 那么寄件方需要举证, 证明所寄出的物品价值, 说明事情原委, 再由法官进行裁决。”

问题 3

阻止验货转嫁风险 建议先签字再验货

邱先生2014年曾在网上购买了一台笔记本电脑。购买后第3天, 邮政快递人员前来送货, 签收时, 邱先生要求开箱检查货物却遭到对方阻止。送货人称: “里面的东西跟我们没关系, 我们只负责



11月13日晚, 工作人员在中通快递南京公司紧张作业。

送货。”邱先生担心, 万一箱子里面是空的怎么办, 送货人还是不同意, 说如果是空箱那就应该找卖家或者收件人负责。

分析: 对于这种情况, 一位多年服务于快递行业的资深快递员表示, 应该先签字再验货, 否则快递员宁愿将物品带走也不会让客户先验货再签字。如果签完字验货后发现物品破损, 快递员会在接收单上证明后将物品拿回。另外, 一定要提出现场验货的要求, 否则快递员离开后, 再发生什么事就很难说清。

问题 4

只保丢不保损 为“霸王条款”可索赔

今年6月初, 福建省顺昌县的余女士花850元网购了一台电视机给母亲使用, 没想到才用没几天, 便出现了质量问题, 经与卖家沟通同意退货。余女士将电视机包装好, 到卖家指定的某物流公司办理寄递。物流公司在收件时, 发现寄递的是电子产品, 口头告知余女士“保丢不保损”。两天后, 广东的卖家在收货时发现电视机屏幕已碎裂, 并因此拒收货物, 快递员也给予证明。余女士找物流公司交涉, 对方以“保丢不保损”为由不予赔付。余女士到顺昌县消委会投诉。在消委会的调解下, 物流公司最终赔偿了消费者维修受损商品的费用150元。

分析: 《消费者权益保护法》规定, 消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的, 享有依法获得赔偿的权利。经营者向消费者提供商品或者服务, 应当恪守社会公德, 诚信经营, 保障消费者的合法权益; 不得设定不公平、不合理的交易条件。电视机屏幕破损是物流公司在寄递过程中暴力分拣造成的, 物流公司应当承担维修费用的赔偿责任。

问题 5

货品保价是“逗你玩”? 不公平保价条款无效

重庆市民周女士说, 她2014年12月通过重庆某某快递公司邮寄了一

套重庆华陶瓷业的龙凤杯给在成都的妹妹, 到达成都后杯子已无法使用。当时保价了300元, 可快递公司一分钱都不愿赔。

2014年, 刘成(化名)在某购物网站购买一行车记录仪, 价格为950元。收货后发现该商品有瑕疵, 遂联系网店卖家协商换货。随后刘成委托被告某快递公司, 并向快递公司支付了13元快递费。在货物运输的途中, 该物品不慎丢失。

对此, 快递公司认为, 根据双方快递服务协议, 由于刘成未对该货物保价, 只能向刘成赔付3倍运费, 即39元。

于是, 刘成将快递公司起诉至法院, 要求判决被告赔偿。最后, 法院判决, 被告某快递公司应赔偿原告刘成货物损失950元。

分析: 根据《合同法》规定, 承运人应当对自接收货物时起至交付货物时止所发生的货物毁损、灭失承担损害赔偿责任。案例中, 刘成与快递公司签订的《快递服务协议》为格式条款, 根据《合同法》第40条的规定来分析, 快递企业拟定的保价条款违反公平原则, 减轻自己责任, 限制寄件人的权利, 应属无效条款。

另外, 快递公司未按规定当场验货, 再以不知货物价值等作为抗辩理由的, 不予支持。若寄件人能够证明货物价值, 公司应按价赔偿。

问题 6

运“丢”货物应赔偿 实际难实现

2010年底, 宋某某通过某电商向王某某销售翡翠A货手镯, 价款共计4688元, 送货方式为快递。2011年1月18日, 原告宋某某委托被告某快递公司, 将5只翡翠A货手镯由北京市西城区运至浙江义乌国际花市古玩城100号王某某处, 被告快递公司的快递员上门取件。宋某某将货物交付给快递公司的工作人员并支付快递费12元。5日后, 义乌的买家告知原告未收到货物, 请求退款。

原告联系被告并询问快件的有关情况, 被告通过查询发现货物在流通环节中不明原因丢失。于是, 原告将先前买

家支付的价款4688元退还给了对方。原告宋某某向法院提起民事诉讼, 请求法院判令被告快递公司赔偿其货物损失4688元。

最后, 该案经过法院的多次调解, 该快递公司同意向原告宋某某支付2500元赔偿金。

分析: 根据《合同法》规定: “在货物运输中, 承运人应当将货物安全运输到目的地。承运人应当对自接收货物时起至交付货物时止所发生的货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任。”

在上述案件中, 快递公司称货物在流通环节中不明原因丢失, 应向原告赔偿相应损失。但法院在实际审理过程中, 双方当事人却在法律适用问题、保价条款的效力、货物价值等问题上产生巨大争议。在双方僵持不下的情况下, 法院多次进行调解, 才最终达成双方都能接受的折中方案。

相关链接:

二孩时代, 宝爸宝妈们的“剁手”能力有多强? 婴幼儿用品在双11期间销售“开挂”。数据显示, 双11, 京东超市婴儿奶粉销售额是去年同期的2.5倍, 纸尿裤是去年同期的3倍, 拉拉裤达6倍。天猫搜索“双人推车”人数较去年提升了八成, “买两份”儿童用品的用户购买量提升了近两成。

根据国家统计局发布的1%抽样调查推算数据, 2016年全年出生人口达到1786万人, 是2000年以来出生人口最高的年份, 比2015年增加131万人。其中, 出生二孩人数超过800万, 二孩及以上占2016年全年出生人口超过45%。

业内人士分析称, 2017年是中国全面放开二孩政策的第二年, 在网购“买买买”氛围下成长起来的“80后”、“90后”女性群体, 已经成为当下及未来的“生育主力军”, 是母婴用品市场的绝对消费主力。这些妈妈消费理念更时尚, 还有超前的消费意识, 其对网购的依赖以及潜在的强有力的家庭购物需求, 让人们将讨论的热点从“她经济”聚焦到了“妈妈经济”上。妈妈网购清单也突破了奶粉尿片的范围, 已经扩展到为自己买、为家庭买等几大大品类。