



“38万元劳力士快递送丢了”一事尘埃落定 “保多少”并不能“赔多少” 让快递公司再次站上风口浪尖



丢失的劳力士

新闻延伸

保价也不一定能拿到声明价值的赔付

消费者额外支付保价费意义何在？

这件事虽然得到了妥善的处理，但市民沈女士却“敏锐”地发现，快递贵重物品时，即便保价，也不一定拿到保价时声明价值的赔付。这样一来，消费者额外支付保价费的意义在哪里？对此，记者查阅了不同快递企业的服务条款，发现消费者对“保价”的理解与条款约定有不小差异。

“保多少”并不能“赔多少”

“我理解的保价是‘保多少，赔多少’，没想到，并非如此。”沈女士近日想快递一台市场价格3000余元的手机给朋友，查询不同快递企业的保价条款后，发现她能获得的保价服务与理解的不一樣。

首先，保价费用收取标准比较复杂。比如，顺丰就物品保价有“基础保”“定额保”和“足额保”3个选项。其中“基础保”和“足额保”接收手机等实物保价，“定额保”针对票据等无法衡量公允价值的物品保价。“基础保”的收费比“足额保”低一些，其标准是对保价金额500元以内的物品收1元/票，501元至1000元的收2元/票，1000元以上的按照申报价格的5%收取。

菜鸟裹裹的保价费标准是申报价值1元至1000元的物品，保价费1元/票；1001元至2000元的，保价费1.5元/票；2001元至1万元的，按2.5%收费；1万元以上至3万元按4%收。圆通的标准是1000元以下的物品，保价费1元/票；1001元至2000元2元/票；2001元至10000元按3%收取；10001元至3万元按5%收取。

沈女士说，她能理解不同企业根据自身情况确定不同的收费标准，但当她看完条款，发现如果保价时申报价值低于递送物品实际价值，如果出现物品损毁、遗失，她不能拿到等值于申报价值的赔付。“我寄送的手机市场价格3000多元，我想按2000元的申报价值支付保价费，因为2000元以上的保价费明显增加。万一手机被寄丢了，我觉得快递企业至少应该赔我2000元——这是我的申报价值，而且产品本身价值要高于2000元，但实际上只能理赔1300多元。”沈女士说。

记者查询了快递企业的理赔规定后发现，沈女士没算错。相关企业的规定基本一致，即当保价申报价值低于托寄物实际价值时，“理赔金额=实际损失金额X(保价价值/托寄物实际价值)”。

快递企业的规定对消费者不公平

记者就以上规定询问了多名消费者，大部分都感到意外：“保价快递如果寄丢了，竟然不是全额赔付？”

更有多名消费者提出，如果消费者保价时虚抬价值，理赔时，快递企业可以拒绝赔付虚报的价值；可如果消费者降低了物品价值保价，为什么快递企业赔付时还要打折扣呢？

快递企业的规定合理吗？记者调查发现，早在去年11月，中国消费者协会就对消费者反映强烈的

快递领域不公平格式条款和现象进行点评，“保价物品不全额赔付”赫然在列。中消协认为，快递企业对“保价”的解释与消费者的理解存在分歧。其中，快递企业的“保价”规则属于最高赔偿限额，实际赔偿时要根据快件的损毁情况确定具体金额，最高不超过保价金额。普通消费者对“保价”的理解是快件出现损毁情况，快递企业就应当按照保价金额进行赔偿。

根据《民法典》《快递暂行条例》《消费者权益保护法》等，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，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。中消协还指出，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。

另外值得一提的是，对于大部分快递企业执行的“不保价只赔数倍运费”的规定，中消协也认为不合理、不公平。

快递企业没把消费者权益放在首位

自去年11月中消协点评至今，8个多月过去了，快递企业调整过服务吗？从本次记者调查来看，受访消费者对快递企业的保价和赔付条款仍然不完全理解，分歧仍旧存在。

问题出在哪里呢？“从法律程序看，快递企业确实履行了告知义务，还要求消费者勾选确认。但目前的告知方式存在一定的缺陷。”合同法专家陈浩指出，“快递企业的保价条款和理赔规则非常长，而且消费者只有特意查看，才能进入相关页面。相关条款的语言表述也比较专业，容易引发理解偏差。”

记者发现，各快递企业提供“保价”选项时，都是简单的勾选，并不提供简单明了的服务介绍；消费者只有点击选项旁的问号、“细则”等图文提示标签，才能查看具体的保价和理赔规则。而且，相关规则动辄数千字，仔细看一遍得花不少时间。在行文方式上，也不接地气。例如，顺丰的保价服务介绍相当复杂，共有“基础保”“定额保”“足额保”3款服务，分别介绍，洋洋洒洒近万字。而且，以上介绍页面并不显示理赔标准，而是提示消费者通过“顺丰小程序-我的-理赔中心”查看。事实上，在理赔介绍中，顺丰用具体案例分析了不同保价服务的理赔结果差异，可只有消费者特意查看，才会注意到以上内容。

“归根结底，快递企业仍旧在用合同排除自身责任，并没有换位思考，把消费者权益放在首位。”陈浩认为，快递企业的保价和理赔信息入口较深，消费者查找后才能看到细则；介绍也比较专业艰深，可能引发理解偏差，“企业也许觉得这样就是履行了‘清晰告知’的义务，但在消费者眼里，这些条款、文字离‘简单明了、通俗易懂’有很大的距离。”

陈浩觉得，一段时间以来，快件损毁、遗失后索赔的话题不断，涉事快递企业往往因服务不到位、条款不公平等原因被消费者、消保组织等批评，已经证明了企业完善服务的必要性，“与其被动应对危机，不如亡羊补牢，完善服务条款、改进告知方式，从根本上减少消费者与企业之间的纠纷。”

据极目新闻等

近日，吉林石先生将自己价值38万元的劳力士手表寄往广州时，却在途中遭遇了丢失。这一事件迅速引起了网友的广泛关注和热议，让人不禁质疑快递服务的安全性。虽然最终找回了遗失的物品，但有细心的消费者发现，快递贵重物品时，即便保价，也不一定拿到保价时声明价值的赔付。“保价物品不全额赔付”让快递公司再次站上风口浪尖。合同法专家表示，既然消费者花了钱，快递平台就该按照赔付标准进行赔偿，而不是罔视自己定下的规则，随意侵犯消费者的合法权益。

男子寄快递未保价 价值38万元的劳力士丢失

近日，吉林延边的石先生称他通过顺丰邮寄了一款近38万元的劳力士手表到广州，而收件方拆盒时却发现里面什么也没有。“顺丰说了只有他们内部的人才能接触到这个快递，所以我很确认这是他们内部的人拆箱后拿走了手表。”石先生直言，由于没有保价，顺丰曾表示赔偿1000元，但自己并未同意。“我认为这个东西跟保没保价没有关系，因为这不是运损或产生破坏之类的事情，现在所有的证据都表明他们这是一个盗窃的行为。”事发后，石先生报了警。“我的诉求很简单，要么就是把38万元的表找到还给我，要么就是按实际金额赔偿给我。”石先生说。

相关律师表示，对于这块手表是顺丰的“家贼”偷的，还是外面的“飞贼”偷的，要等公安机关进一步调查来予以确认，并依法追究盗窃犯罪的刑事责任。但对于托运人的损失而言，顺丰公司现在就应该承担相应的民事责任，这和刑事案件的侦破过程和结果没有直接的关联。该律师称，顺丰公司所说的保价行为是它内部的一个工作方法，仍需要按照托运人能够证明的实际损失来承担相应的赔偿责任。对此，网友热议：“这种确实要严查到底”“几十万的东西，不保价吗？”

遗失劳力士已找回 顺丰称系外部人员所为

7月22日晚间，顺丰方联系到石先生，希望给10天时间查找查明原因，并承诺如果没有结果会对购买的手表全额赔付。7月23日上午，顺丰集团官方微博发布声明称，“对于客户反映的快件内件遗失事件我们高度重视，并已第一时间成立专项工作组进行调查处理”。7月24日下午，顺丰集团官方微博再次发布声明称，“目前事件仍在调查中，请大家耐心等待”。

8月1日下午，顺丰集团官方微博发布最新进展称，“经相关部门调查，初步判定系外部人员所为，目前手表已被找回，非我司收派件快递员责任，相关情况还在进一步调查中。公司已将信息告知客户，同时也就后续事宜与客户进行妥善协商并达成了一致”。至此，这起引发关注的手表遗失事件终于有了一个圆满的结局。

