

# 快递物品丢失，索赔需防四个误区

在快节奏的生活里，快递公司在追求快递速度、单量的同时，因安全保障措施缺失等原因，导致快递派送不当引发的纠纷时有发生。而在此时，快递公司往往以各种理由拒绝赔偿或缩水赔偿数额。下面的案例表明，作为消费者在维权时一定要提防常见的4个误区。

## 误区1

**只要未保价，邮件丢失一律按邮资的3倍赔偿**

2023年7月3日，孙先生通过某邮政所邮寄一条75.8克千足金黄金项链，收件方是位于外省的一家珠宝店。由于该邮件是贵重物品，快递员问孙先生要不要做保价，孙先生未选择保价。快递员小杨为加快办理速度，当即代孙先生在单中内件品名及数量栏写下“项链”；单据上印制的寄件人声明载明：“同意并遵守背面使用须知”。但是，下方签字“孙先生”也由快递员小杨代为签写。单据对包裹重量记载为332克，邮政所收取了20元资费、3元挂号费，合计23元。

5日后，快递员到达地的邮政所给孙先生打电话说包裹已空箱，物品已丢失。事后查明，该包裹到达某邮政所时，外包装封箱带开裂，箱内无内件。复称重量为142克，内件实际短少190克。

为此，孙先生多次与邮政公司沟通，而邮政公司仅同意按邮资的3倍69元赔偿。本案经孙先生起诉，法院最终判决邮政公司按市场价全额赔偿孙先生实际损失1.8万元。

## 【评析】

孙先生与邮政公司成立运输合同关系。

从快递员小杨填写“项链”可知，邮政公司职工在接受孙先生托运时已经验收了内件。结合孙先生向法院提交的黄金项链的销售单、饰品小标签以及内件实际短少190克等情节，已经能够证明孙先生投寄的是一条75.8克千足金黄金项链的事实，且本案还属于邮政公司因故意或重大过错导致托运物发生毁损的情况。

因为从“外包装封箱带开裂，箱内无内件”的情况看，可

判断涉案托运物系被盗取，鉴于托运物一直受托运人控制，在邮政公司未提供证据证明系承运人职工之外的其他人实施了偷盗行为，则可推定是托运人的职工实施了偷盗行为，故应认定承运人对货物丢失负有重大过错，应当承担全额赔偿责任。因此，法院的判决是正确的。

## 误区2

**快递放物业后丢失，快递公司不再承担责任**

家住某市郊区的胡女士是一位乡村教师，因为上班期间不方便接收快递，她便写了自己家里的地址。正常情况下，每当她家的快递到达时，都是她的母亲代为签收。可是，2023年12月31日的快递到达时，因快递员联系不上胡女士的母亲，就直接将快递包裹放在小区门卫物业处。当胡女士到小区物业领取快递时，却发现包裹不见了。

为此，胡女士找到快递公司，要求其承担责任。快递公司认为，因胡女士的母亲不在家没人接收快递，快递员按照习惯将包裹放在门卫物业处，在此情况下包裹丢失与快递公司无关。胡女士找物业公司询问相关情况，物业公司称其没有代为接收或保管业户邮件义务。

## 【评析】

截至目前，我国没有相关法律规定小区门卫或者物业管理部有代收快递包裹的义务。在胡女士与物业公司之间没有代收邮件等约定的情况下，物业公司无需对其快递包裹丢失承担法定或约定的责任。

《民法典》第八百三十条规定，货物运输到达后，承运人知道收货人的，应当及时通知收货人，收货人应当及时提货。收货人逾期提货的，应当向承运人支付保管费等费用。由此可见，将

快递货物安全送达给接收人是快递公司的基本责任。本案中，快递员送达快递包裹时联系不上胡女士的母亲，在快递员没有证据是经过胡女士或其母亲同意而将快递件放于小区门卫物业处的情形下，快递公司应当承担未将快递包裹安全送达到接收人的过错责任。

## 误区3

**网签快递协议已有约定，邮件损失一律按约定方式赔**

2023年4月13日，某科技公司职工小赵在一家快递公司小程序中下单邮寄8部手机，重量共1.7千克，邮费12元。次日，因包裹未送达，小赵询问派件员，被告知快递公司因贴错订单，误将快递发至外地。一个月后，快递公司告知科技公司快递已丢失。小赵遂诉至法院，并提供了8部手机相关信息，与案外人某电子公司签订的手机租赁协议、报价单、赔偿协议书等，以证明因快递公司原因未及时处理手机丢失一事，导致其向收货方赔偿了手机价款20200元，支付违约金4040元。

尽管快递公司提出双方的协议约定“非保价物品丢失赔付7倍运费”，但法院未予采纳，并判决快递公司赔偿小赵手机价款20200元。

## 【评析】

《民法典》第833条规定，货物的毁损、灭失的赔偿额，当事人有约定的，按照其约定；没有约定或者约定不明确，按照交付或者应当交付时货物到达地的市场价格计算。本案中，快递公司虽认为小赵在网上程序办理承运事宜时，网签协议有约定“非保价物品丢失赔付7倍运费”，但快递公司并未举证证明对约定已就保价事宜向小赵尽到了提示义

务，对小赵不产生法律效力。因此，法院的判决是正确的。

## 误区4

**未如实填单且未保价，贵重物丢失责任自担**

2023年3月13日，姜女士因女儿佩戴的助听器配件松动需要维修，通过快递方式向助听器售后地址邮送，并支付5元快递费。但是，她未告知收件员包裹包裹内是什么物品，也未对包裹进行保价。同年3月15日，派件员派件时未电话联系收件人当面签收，也没有去过店铺。直到2023年3月28日，派件方告知姜女士快递找不到了。

为此，姜女士诉至法院，要求快递公司承担助听器的购买费用。鉴于姜女士在交寄快递填写快递单时未说明货物价值较大，也未保价，仅支付了低于市场价的运费，自身也存在一定责任。经审题，法院依照公平诚信原则，酌情判决快递公司承担70%的责任，赔偿姜女士损失8366元。

## 【评析】

《民法典》第832条规定，案涉快递公司作为承运人未将寄件人交寄的物品安全运输至约定地点，且不能提供免责证明，存在明显过失，应当承担相应的过错损害赔偿赔偿责任。同时，该法第825条规定，托运人办理货物运输，应当向承运人准确表明收货人的姓名、名称或者凭指示的收货人，货物的名称、性质、重量、数量、收货地点等有关货物运输的必要情况。因托运人申报不实或者遗漏重要情况，造成承运人损失的，托运人应当承担赔偿责任。由于姜女士作为托运人也存在一定的过错，法院根据双方过错责任大小，酌定快递公司承担70%过错责任体现了公平原则。

杨学友 检察官

## 公司委托职工参加诉讼未提供身份依据怎么办？

编辑同志：

我与公司的劳动争议经仲裁裁决后，公司不服该裁决提起了诉讼。法院开庭审理时，公司委托自称是其职工的肖某出庭，但没有提供肖某系公司职工的任何依据。

请问：法院能否裁定按公司撤诉处理？

读者：何晓晓

何晓晓读者：

法院可以裁定按公司撤诉处理。

《民事诉讼法》第六十一条规定：“当事人、法定代理人可以委托一至二人作为诉讼代理人。下列人员可以被委托为诉讼代理人：（一）律师、基层法律服务工作者；（二）当事人的近亲属或者工作人员；（三）当事人所在社区、单位以及有关社会团体推荐的公民。”

《最高人民法院关于适用〈民事诉讼法〉的解释》第八十六条也指出：“与当事人有合法劳动人事关系的职工，可以当事人工作人员的名义作为诉讼代理人。”《第八次全国法院民事商事审判工作会议（民事部分）纪要》第36条亦表明：“以当事人工作人员身份参加诉讼活动，应当按照《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第八十六条的规定，至少应当提交以下证据之一加以证明：（一）缴纳社保记录凭证；（二）领取工资凭证；（三）其他能够证明其为当事人工作人员身份的证据。”

从上述规定可以看出，如当事人委托工作人员出庭，具有证明受委托人系其“工作人员”的义务。本案中，公司委托肖某出庭，却没有提供肖某属于公司职工的任何依据，明显违背法律规定。

而《民事诉讼法》第一百零六条规定：“原告经传票传唤，无正当理由拒不到庭的，或者未经法庭许可中途退庭的，可以按撤诉处理；被告反诉的，可以缺席判决。”即法院可以视为公司无正当理由拒不到庭，继而裁定按公司撤诉处理。

值得注意的是，《最高人民法院关于人民法院对经劳动争议仲裁裁决的纠纷准予撤诉或驳回起诉后劳动争议仲裁裁决从何时起生效的解释》第一条规定：“当事人不服劳动争议仲裁裁决向人民法院起诉后又申请撤诉，经人民法院审查准予撤诉的，原仲裁裁决自人民法院裁定送达当事人之日起发生法律效力。”基于申请撤诉与按撤诉处理在实质上都是放弃诉讼的意思表示，只不过是表达的方式不同而已，意味着只要法院送达了按撤诉处理的裁定书，劳动争议仲裁裁决即发生法律效力，公司即必须执行仲裁裁决，进而失去再次起诉的权利。

廖春梅 法官

## 驾驶电动车发生交通事故应当由谁赔偿？

因电动车安装遮阳伞、违章通行、未成年人驾驶导致的交通事故，现实中并非个别。对于此类行为引起的损害应当由谁赔偿，以下案例进行了详细的法律分析。

### 【案例1】

**违规加装遮阳伞伤人，应担赔偿责任**

2023年11月20日，为了挡风、挡雨、遮阳，邱先生在自己的电动车上安装了遮阳伞。次日上午上班途中，因为刮风下雨，导致遮阳伞不断摆动，在视线被遮挡时，电动车将行人林女士撞成重伤。对该起事故，没有其他违章行为的邱先生应承担赔偿责任吗？

## 【点评】

邱先生应当承担赔偿责任。在电动车上安装遮阳伞改变了电动车的原有结构，该做法不

仅会使驾驶人的视线受限，而且增加了行驶中的风阻系数，既影响行车的稳定性，也影响灵活性，不利于快速避险，故为我国法律所禁止。正因为邱先生行为与法律规定相违背，且在行车过程中视线被遮挡导致林女士受伤，可以确认其存在过错。对此其过错导致的损失，《民法典》第一千一百六十五条第一款规定：“行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的，应当承担侵权责任。”因此，邱先生须承担赔偿责任。

### 【案例2】

**未遵守交通规则伤人，应当赔偿损失**

因为一时忘了去接放学的孩子，当接到老师的电话后，郭先生立马心急火燎地前往。途中，他不仅不走右边车道反而逆行行驶，最终导致正常行走的行人肖女士被撞伤。此时，郭先生能

自己驾驶的只是电动车而拒绝赔偿损失吗？

## 【点评】

郭先生应当赔偿损失。《道路交通安全法》第三十五条、第五十七条分别规定：“机动车、非机动车实行右侧通行。”“驾驶非机动车在道路上行驶应当遵守有关交通安全的规定。非机动车应当在非机动车道内行驶；在没有非机动车道的道路上，应当靠车行道的右侧行驶。”郭先生未按规定靠右行驶，自然与之相违，更何况肖女士所受伤害同其逆向行驶存在因果关系，郭先生无疑难辞其咎。

### 【案例3】

**未成年人驾车伤人，监护人应当担责**

因周末去同学家玩，而同学家较远，13岁的小古见家里的电

动车没有上锁，遂驾驶前往。途中，因车速过快，加之遇情况采取措施不当，将行人王某撞成重伤。小古的父亲古先生能借口事故非其所致拒绝担责吗？

## 【点评】

古先生应当担责。《民法典》第二十七条、第一千一百八十八条分别规定：“父母是未成年子女的监护人。”“无民事行为能力人、限制民事行为能力人造成他人损害的，由监护人承担侵权责任。监护人尽到监护职责的，可以减轻其侵权责任。有财产的无民事行为能力人、限制民事行为能力人造成他人损害的，从本人财产中支付赔偿费用；不足部分，由监护人赔偿。”正因为小古年仅13岁，属于未成年人，古先生作为法定监护人，自然不得借口伤害并非其所造成的而推卸责任。

颜梅生 法官