

# 20克黄金寄丢保价八千只赔两千?

## 律师:快递丢失,应按保价约定赔偿实际损失

9月13日, #顺丰寄丢20克黄金保价八千只赔两千#这一话题冲上微博热搜。有媒体报道,9月10日中秋节,杭州萧山的一位消费者小刘通过顺丰同城寄递20克黄金。但是投递中黄金丢失,9月11日,顺丰客服提出了“愿意赔付2000元”赔偿方案。9月13日,最终协商后,顺丰将8000元的保价金额全额先行赔付到账,之后,小刘遗失的黄金也找到了,此事终于尘埃落定。

不过关于快递丢失或是损毁究竟怎么赔付的话题,引起了网友的大讨论。律师认为,快递丢失,应按保价约定赔偿实际损失。业内人士也提醒消费者,每家快递企业保价的标准不一样,要仔细看清楚,同时要保留贵重物品的购买票据、寄递面单、照片等,便于物品丢失后举证。

见习记者 尹翼星 现代快报+记者 赵丹丹



### 各家保价标准不一, 消费者要提前了解清楚

现代快报记者发现,关于快递丢失如何赔付,每个快递企业的规定都不一样。

在顺丰快递小程序上下单,保价一栏写明:未保价物品最高赔7倍运费。如果选择保价,价值500元及以下快递收取保价费1元/票;1000元快递保价费2元/票;声明价格1000元以上(不含1000元),按照5‰来收保价费,如2000元为10元/票。在保价说明中,顺丰表示:保价快件,按照实际价值损失赔偿(物品损坏可以维修的,在保价金额的限额内赔偿维修费用),按照货物价值足额申报价值并支付费用,理赔时请提供真实有效价值证明(如发票、合同、付款凭证组合),顺丰会结合市场价值和第三方机构意见评估损失价值。不足额保价部分或超额保价部分均无法获得赔偿,如无法证明托寄物品的实际价值,顺丰将全额退还保价费用,按照未保价快件进行赔偿。

现代快报记者随后通过韵达快递小程序下单,在保价一栏中,明确写明:未保价物品最多赔付3倍运费。保价快件足额投保的情况下,按照实际损失赔付。快件未足额投保的情况下,按照损失比例赔

付。单件货物价值超过500元建议保价。普通商品和特殊商品(电子产品、易碎品等)保价费也有所不同。

同时记者注意到,顺丰、韵达都明确表示,古玩字画、雕塑、玉石等物品不提供保价服务。

而申通快递则表示,对于未保价的快件,一旦确认因为快递公司原因造成的快件损失,快件价值500元以内的,客户提供寄递物品价值证明,按照实际价值赔偿。对于高价值且未保价快件,根据实际情况双方协商赔偿。如果客户根据快件实际价值在寄递时选择了保价,收取千分之二保价费,会按照实际金额进行赔偿。

### 快递丢失, 应按保价约定赔偿实际损失

江苏钟山明镜律师事务所律师张骏表示,按照《中华人民共和国邮政法》相关规定,保价的给据邮件丢失或者全部损毁的,按照保价额赔偿;部分损毁或者内件短少的,按照保价额与邮件全部价值的比例对邮件的实际损失予以赔偿。未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。

此外,《快递暂行条例》第二十七条也有规定,快件延误、丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任;对未保价的快件,依照民事法律的有关规定确定赔偿责任。

寄快递时需要注意什么来保护自己的合法权益呢?南京快递协会相关人员表示,首先贵重物品要进行保价,每家快递企业保价的标准不一样,消费者寄快递前要仔细查看保价相关条款,选择服务优质、正规的快递企业。

同时要注意保留贵重物品正规购买发票、鉴定证明、寄递面单等材料,在寄递贵重物品时当面验视、拍照、拍视频,方便日后出现物品丢失、损坏产生纠纷时举证。消费者遇到物品丢失、损坏等纠纷,可以向快递企业客服中心进行维权,也可以拨打025-12305申诉热线。

同时,快递协会也提醒快递员,在收寄物品时,一定要进行验视,当面收寄、当面签收,规避风险。

## 尴尬! 女子山姆会员店购物 用老公会员卡结账被拒

省消保委:商家可区分家庭卡和个人卡收费标准

9月13日, #女子用老公的会员卡结账被拒#的话题冲上热搜。现代快报记者了解到,此事发生在南京,该女子与丈夫一起进入山姆会员商店购物,由于其丈夫提前离场,而山姆会员卡结账时需“卡主本人在场”,才导致女子结账时被拒的情况。对此,江苏省消保委建议,商家在发放会员卡时,针对家庭卡和个人卡制订不同的收费标准、使用规范,方便消费者自由选择。

### 女子老公提前离场, 导致结账时无法使用会员卡

“我老公的会员卡,我为什么不能用?”9月13日,网上一视频爆料,南京一名女子在山姆会员商店消费时,使用其丈夫办理的会员卡结账时被拒,遂与收银员发生争吵。视频中,女子表示,她丈夫的会员卡是两人结婚之后的,属于共同财产,为什么身为妻子的她不可以使用,“我要把结婚证拿出来吗?”面对女子的质疑,收银员表示,超市的会员卡是“专人专卡”,在使用时需要卡主本人在场。

9月13日,现代快报记者从山姆客服处获悉,视频中的女子是和丈夫一起进入超市的。但是她丈夫因为有事提前离场,女子无法使用其丈夫的会员卡,才发生上述情况。客服表示,根据超市会员的相关章程,山姆会员卡仅限本人使用,并且不会以任何形式借予他人使用。同时,在实体门店结算时,会员需主动出示山姆会员卡,工作人员也有权对持卡人的照片及信息进行核验。若非本人,超市可拒绝提供会员服务。而这些信息,工作人员会在消费者办理会员卡前,尽到告知义务。

### 网友称“专人专卡”可以理解,但有些不近人情

#女子用老公的会员卡结账

被拒#的话题冲上热搜后,引发网友讨论。很多网友认为“专人专卡”的规则有些不近人情。在热门话题下,一名网友评论,一大家子逛超市结账的时候,万一卡主本人不在,没办卡的家人就没法离开了吗?未免有点过分了。

也有市民认为,超市做法虽然合理合法,但是不太符合我国大多数老百姓的习惯。南京市民王女士告诉现代快报记者,她和丈夫的消费场景重合度很高,会员卡基本都是混着用的。“我们平时在一家理发店剪头发,老板认识我们,所以我办的会员卡,我老公也可以用。”王女士说,家人的衣服基本都在一家商场里选购。消费时产生的积分,也都记录在她的会员卡中。“如果所有会员卡都要‘专人专卡’,会给我的生活带来很多不必要的麻烦。”

也有网友表示,支持商家做法,认为商家在办卡时,应该已经将相关规则告知消费者了,商家的做法没有问题。还有网友称,很多会员制商店有主卡和副卡,也是为了方便家庭成员的使用。

### 省消保委:针对家庭卡和个人卡制订不同标准

对此,江苏省消保委相关人士表示,“专人专卡”的使用规则应该在办卡时以会员协议的形式进行说明。如果部分商家在办卡时未充分说明使用规则,就可能造成消费者的误解,引发不必要的纠纷。

上述相关人士表示,消费者在办卡时一定要认真阅读会员协议,同时自觉遵守会员规则,不投机取巧、一卡多用,否则也难以平衡商家的利益。建议商家在发放会员卡时,针对家庭卡和个人卡制订不同的收费标准、使用规范,方便消费者自由选择。

现代快报+记者 江楠



扫码看视频

