

运丢107万元加油卡，快递公司只赔2500元

专家建议：优化定损和举证规则破解快递理赔困局

张守坤

聚焦

价值107万元的加油卡，在快递途中离奇“消失”，最终竟现身二手交易平台。更让寄件人难以接受的是，尽管他支付了保价费用（每个包裹约5万元保额），快递公司给出的理赔方案却是总计2500元。

这样的事并不鲜见。笔者近日在某第三方投诉平台上以“快递+保价”为关键词检索发现，相关投诉超4.1万条，大量投诉指向同一个痛点：寄件人支付了保价费，货物在运输途中损毁或丢失，而快递公司要么拒绝赔付，要么赔偿金额远低于保价额或实际价值。如何认定损失，成为横亘在消费者与快递公司之间的鸿沟。

面对快递行业“保了少赔、不保不赔”的现象，受访专家呼吁通过规则透明化、引入第三方定损、优化举证责任及强化信用监管等多重手段，破解快递保价困局，重建消费信任。

保价承诺成空文

据媒体报道，今年4月底，江苏扬州的梁先生通过顺丰快递，先后向客户寄出5个装有数百张加油卡的包裹，总价值高达107万元。然而，客户以“公司账户冻结”“财务休息”等各种理由拖延付款，心生疑虑的梁先生决定召回包裹。

拆包查验时，他震惊地发现：所有包裹内空空如也，仅剩空文件夹。更蹊跷的是，加油卡激活记录显示，这些卡片的激活时间均早于梁先生授权派件的时间。

5月13日，梁先生以涉嫌诈骗为由向扬州警方报案。6月13日，警方正式立案侦查。

面对高达107万元的损失，梁先生表示，涉事快递站点从未主动联系其解释或道歉。“我明确支付了保价费，但理赔员告诉我，每个包裹只赔500元，总共2500元。”目前，梁先生已通过法律途径起诉顺丰速运有限公司，要求赔偿全部损失。顺丰方面回应称，有工作人员正在核实跟进此事。

笔者梳理公开资料发现，像梁先生这样购买保价服务却得不到相应赔偿的情况时有发生。

2023年，北京市民田先生通过某快递公司邮寄一坛白酒，扫码价为1.6万余元，因担心运输途中酒坛受损，他给白酒保价3000元。后来酒坛在运输途中破碎，快递公司仅同意赔偿500元。

2024年，湖南的周先生通过某快递公司寄送电脑并保价8000元。签收时电脑已严重破损，快递公司“签署免赔协议”为由拒赔，周先生否认签署过此类协议。

举证定损是难点

笔者梳理多家快递公司理赔规则发现，其大都会

在理赔标准中写着“将根据实际损失进行足额赔偿，最高不超过保价金额”“按照实际价值损失赔偿，但最高不超过申报价值”。

北京瀛和律师事务所律师刘航指出，保价合同的核心是风险转移，寄件人支付对价（保价费），快递公司承诺在约定限额（保价金额）内承担赔偿义务。若因快递公司原因导致货物损毁或丢失，理应承担赔偿责任。

然而现实却常令人失望。多名受访者指出，其购买了保价服务，理赔之路依然“荆棘密布”。

问题症结何在？刘航分析，主要原因如下：规则晦涩提示不足。复杂的保价规则常隐藏在冗长的格式条款中，快递公司未能充分履行提示义务。

事后，常以“未勾选保价”“未足额保价”等理由推脱。寄件人举证艰难。一旦发生纠纷，寄件人往往面临证明物品实际价值、损失过程以及快递公司过错的困难，尤其在内存被调包、部分损毁等情况下。而快递公司则容易援引“不可抗力”“收件人未验货”等免责条款。

定损标准模糊。损失金额通常由快递公司单方面评估，寄件人提供的价值证明常被认定为“无效”，导致赔偿金额大幅缩水。

行业监管不足。一些快递公司自定理赔标准，缺乏统一的行业规范和有效的第三方监督机制，部分企业存在利用法律漏洞规避责任的情况。

北京中银（深圳）律师事务所高级合伙人郑明伟补充道，虽然当前很多快递公司在下单页面会对责任限制条款进行加粗、标红等显著提示，司法实践中也多认可此类条款的效力，但在实际操作中，快递公司往往要求寄件人提供详尽的证明材料，如寄递时物品完好的证据、完整有效凭证、物品价值的相关凭证等，举证门槛过高，使得理赔难以推进。

未保价更难理赔

还有消费者提出疑问：如果不购买保价服务，又因为快递公司的原因导致快递毁损，难道就不用赔了？广东佛山的陈女士通过顺丰快递退回一只价值约5万元的翡翠手镯，快件在运输途中丢失。因未保价，快递公司仅同意按基础运费7.5元的9倍赔偿，即67.5元。

江西南昌的倪女士同城快递的一部价值16999元的手机丢失，快递公司最初只愿按运费的7倍赔偿，后提出赔偿1000元现金加2000元购物卡，却仍远低于手机价值。

郑明伟分析，《快递暂行条例》和民法典中的有关规定确立了快递公司的赔偿责任基础。因此，即使未保价，因快递公司自身原因造成的快件损毁、丢失，寄件人仍有权索赔，但赔偿金额通常会受到快递公司运单或协议中的格式条款限制，如赔偿上限规定为运费

的3至10倍，最多不超过500至5000元等。

“然而，如果快递公司未能通过合理显著的方式，如下单页面显著提示等，告知寄件人这些赔偿限制条款，该条款可能被认定无效，快递公司需按实际损失赔偿。”郑明伟说，更重要的是，若快件损毁或丢失系快递公司或其工作人员故意或重大过失如盗窃所致，赔偿限额条款应排除适用，快递公司需承担全额赔偿责任。

对于具有特殊人身意义的物品，如亲人遗物、重要证件等，郑明伟认为，即便寄件人将保价金额设定高于其市场价值，赔偿通常仍以可认定的实际财产损失为限，因为保险制度的初衷是风险保障而非获利。但如果能证明快递公司存在故意或重大过失，寄件人可依法主张精神损害赔偿。在司法实践中，法院通常会结合物品的象征意义、不可替代性及情感价值等因素酌情裁判。

理赔机制待完善

如何破解快递保价理赔困局，重建消费者信任？

中国消费者协会曾指出，快递企业对“保价”规则的解读与消费者的理解存在分歧。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。消费者对“保价”的理解是快件出现损毁情况，快递公司就应当按照保价金额进行赔偿。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。

刘航结合现实中存在的问题，提出以下建议：规范保价规则。推动立法明确赔偿标准、保价类型，对文件、纪念品等对于寄件人具有特殊意义的物品设立差异化保价选项，允许标明情感价值。设置保价的强制提示义务，要求快递公司通过弹窗等显著方式告知保价规则，将保价规则透明化。

优化定损和举证规则。引入第三方评估，委托独立机构对高价值或有争议的物品进行价值鉴定。将部分举证责任倒置，如由快递公司承担运输过程无过错的举证责任，倒逼快递公司提升管理。

强化监管与行业自律。纳入信用体系，将恶意拒赔的公司纳入失信名单，限制其市场准入，建立快递公司诚信档案，公示投诉率及典型纠纷事例。

强化快递公司内部管理。加强员工的背景调查与定位管理，对员工执行职务的行为全程监管，严防“监守自盗”。

加强技术监控。对高价保价快件进行全流程录像、定位追踪，降低调包风险。

提升用户维权意识。通过媒体、快递网点宣传保价规则，提示寄件人留存相关证据。

以案说法

交通标志设置不合理 司机违法还要被罚吗

金 歌

一天，重庆綦江区的秦某驾驶轿车，来到一处丁字路口。该路口没有禁行标志，秦某按照一般的驾驶习惯，右转弯进入了一条小路。可就在右转弯行驶了30米后，秦某突然发现，道路左侧出现了“禁止驶入”交通标志，地上也出现“禁止驶入”的交通标线。

根据摄像头的抓拍，綦江交巡警支队认定秦某实施机动车逆向行驶的违法行为，违反道路交通安全法的规定，决定对其予以200元罚款、记3分的处理。

转弯处没有禁止右转弯的标志，右转弯突然出现禁行的标志，这种情况下被罚，秦某感到不服。于是，秦某就该行行政处罚向綦江区公安局提起行政复议。

綦江区公安局认为，关于城市道路交通标志和标线的设置，有关部门发布过国家标准，案涉交通标志的设置并未违反标准，秦某确实进入了禁止驶入的区域。綦江区公安局作出行政复议决定，维持前述处罚决定。秦某还是不服，就向法院提起行政诉讼，请求撤销前述行政处罚决定和行政复议决定。

法院经审理认为，案涉禁行标志设置确实符合相关国家标准。但交通标志标线设置除了符合规范外，还应当考虑设计的合理性。丁字路口没有设置“禁止

右转”等相关提示标志，根据交通规则和一般人的驾驶经验，此处是可以右转弯的。既然可以右转，右转弯后的道路就应该可以通行。本案中，交管部门没有在不适当位置设置相应的提示标志，致使机动车驾驶人很容易驶入禁行道路，造成违法。此外，根据公开信息可知，此前不到2年的时间内，案涉路段抓拍设备总共抓拍到5814车次的类似违法情况。如此高频次的违法，足以说明交通标志标线设置不合理。于是，法院判决，秦某请求撤销案涉处罚决定和行政复议决定的诉讼请求成立。

法官介绍，行政机关做出行政行为，除了要遵守法律法规的明确规定之外，还必须遵循行政合理性原则，审慎行使裁量权。像本案这样，当事人“情有可原”的违法行为，有关部门就应当避免一罚了之。而设置交通标志，是交通管理中的重要组成部分，应遵循合理性原则，充分考虑具体场景中车辆驾驶人、行人的观察便捷性，以有利于真正发挥交通标志指引车辆、行人通行的功能作用。

值得一提的是，本案判决生效后，法院依法向相关部门发送了司法建议，相关部门也积极优化了该路段的交通标志设置。

业主跌落坑洞受伤 未履约定物业当赔

徐 鹏

业主从负一楼走出楼道时，不慎跌落坑洞严重受伤，物业公司因未履行合同约定承担法律责任。近日，青海省海东市互助土族自治县人民法院审结了这起侵害业主责任纠纷案。

张某某乘坐电梯时误达负一楼，因这里既未安装照明设施，也未设置安全警示标志，张某某出电梯后，在摸索着走出楼道的过程中，不慎跌落至遗留坑洞，致使腰部、右下肢严重受伤。经互助县某医院诊断，张某某为腰3椎体压缩性骨折、胸12椎体压缩性骨折。张某某就赔偿事宜多次与物业公司协商，但始终未能达成一致。张某某向法院提起诉讼，要求物业公司支付医疗费、护理费、营养费等各项费用，总计10.6万元。

法院经审理认为，被告物业公司未按照物业服务合同约定，对小区房屋及配套设施、相关场地切实履行维修、管理义务。具体表现为：未在负一楼安装照明设施，未及时填筑建筑施工遗留在负一楼的坑洞，也未在电梯按钮处设置明确的出门按钮标志，导致原告人身受到损害。因此，被告应当依法承担相应的民事赔偿责任。最终，在法院主持调解下，物业公司同意赔偿原告医疗费、护理费、营养费等共计3万元，并当场履行了赔偿义务。

物业管理是业主通过合法程序选聘的物业服务企业，依据物业服务合同，由后者对房屋及配套设施设备、相关场地进行维修、养护、管理，同时负责维护相关区域环境卫生和秩序。物业公司作为物业服务合同的实施主体，必须严格按照合同约定履行职责，这不仅关乎小区的正常运转，更直接关系到每一位业主的切身利益。一旦物业公司未能履行合同约定，造成业主人身、财产安全受损，就必须依法承担相应责任。这起案例深刻体现了“小物业 大民生”的理念，提醒物业服务企业要切实增强责任意识，保障业主的合法权益。同时，这也为广大业主在遭遇类似侵权事件时，如何依法维权提供了借鉴和参考。

12人制售假冒香烟盒牟利获刑罚

据人民法院报（何玉洁 李杰）日前，湖南省安仁县人民法院对5起制售假冒香烟盒案作出宣判，12名被告人因非法制造、销售非法制造的注册商标标识，被依法判处有期徒刑三年至一年，并处罚金10万元至1万元。

2022年6月初，被告人周某平、翁某龙、周某金、张某某等人商议在安仁县开办印刷厂，并由周某平负责租赁厂房，并由周某金挂名担任法定代表人注册成立安仁县某某纸制品包装厂。表面上，这是一家正规的包装厂，但实际上却是制假工厂。厂里众人分工明确，共同参与非法制造四川娇子、浙江利群等品牌香烟盒的犯罪活动。其中，郭某彪负责组装和调试生产设备；陈某顺负责生产车间的生产及印刷机器设备的维修；肖某学负责购买生产机械设备的零配件、缴纳工厂电费、协助周某金发放员工工资等；朱某学、李某军、王某岗等人担任烫金模切操作工；张某某负责搬运装卸原材料及印刷好的成品。

后因为该包装厂将案涉香烟盒成品从安仁县运输至广东省汕头的途中车辆在广东省仁化县境内被查获事发。随后，安仁县公安局联合安仁县烟草专卖局对该包装厂生产车间进行检查，当场查获大量涉烟商标标识，非法制造涉烟商标标识机械及原材料。其中，查获利群包装纸整版12960张，单个利群小盒包装纸39850个。经鉴定，查获的烟盒实物均为假冒产品标识，价值26.35万元。

法院审理后认为，被告人周某平、翁某龙、周某金等5人未经注册商标所有人许可，参与制造、销售他人的注册商标标识，情节特别严重，行为均已构成非法制造注册商标标识罪。被告人郭某彪、陈某顺、肖某学等7人未经注册商标所有人许可，擅自结伙制造他人注册的商标标识，情节特别严重，行为均已构成非法制造注册商标标识罪。综合考虑犯罪性质、量刑情节和悔罪表现，法院依法作出上述判决。前述判决均已生效。

假扮熊猫“粉丝”造谣敛财

——揭开“大熊猫被虐待”谣言背后的利益链

新华社记者

“大熊猫不该进行野化放归”“电击取精危害巨大”“大熊猫繁育机构进行‘活体实验’”……近年来，一些骇人言论在大熊猫“粉丝”群体中流传。记者调查发现，涉大熊猫谣言背后，活跃着一些标榜“为大熊猫发声”的网络“大V”，他们利用大熊猫炒作话题、煽动粉丝情绪，进而借机敛财。

近期，四川司法机关办理了多起涉“大熊猫被虐待”谣言案。这些谣言背后有着怎样的利益链？记者展开调查。

假“猫粉”造谣收割流量利益

四川省都江堰市人民法院近期对一起散布大熊猫虚假信息案件作出一审判决，被告人白某某、徐某均被判有期徒刑。

白某某网名“大江皇后”，是“猫粉”圈内较有影响力的一名“大V”。白某某最初加入各种“猫粉”群，表现十分活跃，待积累了一定知名度后，就在社交媒体平台上搞起直播。

办案民警介绍，白某某、徐某是夫妻，他们并非真正的“猫粉”，只是看到网上大熊猫相关话题关注度高，为博流量才假扮起“猫粉”。白某某在陕西某地直播时曾私自投喂大熊猫，引来众多批评之声，随后被景区公开通报。还有眼尖的网友发现，她“到处声称自己呼吁（保护）熊猫三年了，结果连熊猫都不认识，对着添添使劲喊美香”。

为了博取粉丝信任，白某某在直播间谎称丈夫徐某是公安民警，并拿出徐某曾经使用过的值勤证件展示。实际上，徐某曾于2020年在某地短暂当过辅警。因为谎称丈夫是警察，白某某于2024年被陕西咸阳警方给予行政处罚。

据悉，白某某和徐某先后在微信、快手、抖音等平台建有十多个群，粉丝总人数保持在3000至5000人。他们捕风捉影，添油加醋，频繁发布大量涉及大熊猫的谣言视频、开设直播，将自己包装成保护大熊猫的“发声者”。

法院判决书显示，白某某、徐某二人捏造、散布

某科研单位及其工作人员虐待大熊猫、利用大熊猫谋利等不实信息，相关虚假视频累计播放545054次、转发1245次、评论9521条。二人明知所散布的信息是虚假信息，但为获取直播流量收益，仍旧通过抖音、快手等平台转发扩散。办案机关介绍，案发后公安机关初步查明，他们通过直播获取收益3万余元、向粉丝募款14万余元，累计牟利17万余元。

利用“情绪操控”进行“流量变现”

据悉，白某某、徐某的获利方式主要有线上接受直播打赏和线下组织应援募捐两种。办案民警表示，从近期办理的这批涉大熊猫谣言案来看，利用“情绪操控”进行“流量变现”，是这些“猫粉圈大V”的惯用手法，具体表现为三大特点：

——无中生有编造谣言。

“成都大熊猫繁育研究基地有地下室，地下室里面的液氮用于电击取精、抽骨髓、打血洞、活取下丘脑”“出卖熊猫获利，熊猫专家在海外有豪宅”“某专家已经被抓起来了”……本案中的两名被告人炮制了许多诸如此类的谣言。

据警方介绍，这类案件中“大V”的话术，包括抹黑有关部门、保护研究中心等，诋毁诽谤相关专家及从业人员，煽动网民抵制大熊猫保护国际合作等。在谣言挑唆下，部分“猫粉”频繁对多位相关领域专家进行电话骚扰、短信谩骂、线下滋扰，还有极端“猫粉”不间断拨打报警电话、向政务邮箱发送海量邮件。

——移花接木博取同情。

在近期办理的涉大熊猫谣言案中，民警发现一些“大V”故意剪辑大熊猫跌倒、趴着不动的视频，并配上极具煽动性的标题发布。“国宝被虐！令人心碎的视频曝光”“震惊！他们竟然对熊猫做出这种事”……这类视频往往能迅速吸引大量评论、点赞和转发，逐步培养起一批“死忠粉”。

据悉，进入“粉丝团”的成员每天都要“做任务”，如绘图、“打榜”、与其他熊猫“粉丝团”“打架”等。这反过来又加强了这些“大V”的影响力，进而将“流量变现”。

——不择手段制造事端。

为了炒作话题博取影响力，一些“大V”还时常制造事端，“碰瓷”相关单位。四川省广元市旺苍县公安局办理的一起案件中，犯罪嫌疑人周某长期捏造成都大熊猫繁育基地是“大熊猫七三一实验室”，专门赴哈尔滨侵华日军第七三一部队罪证陈列馆门口发传单、开直播，其间两次被驱离。为了这次直播，她提前进行了周密安排，做好了被封号后随时换直播间、换账号、换平台的准备。



规范直播行为 爱需回归理性

网络不是法外之地。在白某某、徐某一案中，法院审理认为，二人的犯罪事实清楚，证据确实、充分，构成寻衅滋事罪，依法判决被告人白某某有期徒刑一年六个月，被告人徐某有期徒刑一年二个月。二人当庭表示服判，不再上诉。该判决已于7月12日生效。

四川省公安厅的一份研究报告显示，当前我国网络上活跃的大熊猫“粉丝”数量逐年增加，年龄覆盖10岁至80岁。大多数“猫粉”客观理性、尊重科学，但有的“猫粉”缺乏理性认识，易被谣言“带节奏”。

“大熊猫作为国宝，容易激发公众情绪，但如果这种爱变得盲目、极端，就会变成伤害。”办案民警表示，办案中发现，不少“猫粉”把大熊猫作为拟人化的对象投射情感，并不愿意真正了解大熊猫的生活习性，也对国际合作等问题缺乏认知，情绪容易被带偏。

警方提示，“猫粉”应通过权威官方途径了解大熊猫的生活习性和科学常识。大熊猫饲养和科研属于专业领域，偏听偏信可能沦为网络暴力、网络谣言的帮凶。

系列谣言的蔓延还暴露出网络直播平台对发布内容缺乏实质性审核的问题。“以弹幕发言为例，平台对侮辱性词汇能有效监管，但用谐音字、拼音字、图形来代替不当词汇的，难以及时有效处置。”一位业内人士说。

四川大学智慧社会智能治理重点实验室主任、四川大学法学院教授王竹认为，随着AI技术的发展，近年来直播行业生态快速迭代，颁布于2016年的《互联网直播服务管理规定》需要与时俱进。建议进一步完善网络直播领域立法并加强执法，压实平台责任，维护清朗网络空间。

