

近日，话题“顺丰寄丢11000元手机仅赔1000元”登上微博热搜，物品寄递中丢失赔付问题成为焦点。实际上，司法判例中关于快递运输丢失的纠纷案例并不少见。南都记者在中国裁判文书网上搜索发现，近5年来，深圳市各级人民法院发布的有关运输合同纠纷的判决书达1395份，涉及顺丰、圆通、中通、韵达、德邦等国内多个知名快递品牌。在这些判决书中，以“丢失”为关键词搜索出了191宗相关案例，以“保价”为关键词搜索则有146起案件。

值得关注的是，由于不同的案例涉及具体的案情不同，司法判决中最终判定快递公司赔付的标准和金额，也视具体案件的情况而迥异。快递公司究竟应该对快递丢失作出多少赔偿？寄递贵重物品有哪些地方需要关注重视？相关典型案例或可借鉴。

快递公司未尽说明义务、存重大过失等原因 判赔金额较高

在快递行业中，为了将一般物品和贵重物品的托运予以区分，实施有差别的运输、保管和赔偿政策，寄送贵重物品选择保价已成为通行规则。“保价”是指快递公司要求寄件人对贵重物品申报价值，并按比例收取额外费用，在快递丢失后，按保价协议赔付。

但在过往的司法判例中，存在在快递丢失后，寄件人有无选择保价均获赔金额较高的案例，其中快递公司未尽说明提示义务、或存重大过失是主要原因。

例如2020年1月，张女士通过二手交易平台将一只香奈儿双肩包以11000元的价格卖出，随后通过圆通快递服务寄送给买家，后包裹丢失。在2020年山东省青岛市李沧区人民法院一审判决中，法院认为山东圆通公司未能提供证据证明其已就包括保价规则在内的责任限制条款尽到提示、说明义务，且其寄送中未能妥善保管、致使快件丢失，对此存在重大过失，山东圆通公司应对张女士的损失承担全部赔偿责任。

山东圆通公司对一审判决提出上诉，认为对保价规则在内的责任限制条款已经做到了切实的提示和说明义务，并指出张女士寄送时未对快递作出任何具体说明，且不对该快件进行保价，因此张女士也存在重大过失。

但最终青岛市中级人民法院二审民事判决书

显示，法院认可了原审认为山东圆通公司在收取邮寄货物时负有对货物进行查验的义务，最终驳回上诉，维持原判。

在深圳也有类似的快递公司因未尽说明提示义务而被判按丢失物品原价赔偿的案例。一份2019年深圳市中级人民法院

二审判决书显示，一审判决认为，被告韵达公司未口头告知原告浩天诚公司可以选择对货物进行保价，且快递单上的保价提示视觉效果模糊、无法起到有效的提醒效果，最终判决被告按原告寄送货物原价6661元进行赔偿，二审驳回韵达公司的上诉、维持原判。

另一份2018年宝安区人民法院民事判决书显示，当快递公司在快递遗失过程中存在重大过失情况时，即使寄件人未按物品原价值进行保价，法院也会酌情提高快递公司的赔偿金额。

2018年2月，原告史某通过顺丰公司寄送一枚价值人民币55500元的1.01克拉钻石戒指到北京，选择保价5000元，后钻戒在派送过程中遗失。法院认为，被告工作人员在未将钻戒交付给收件人前冒名自行签收了托寄物，且对钻戒的丢失未作出合理说明，被告也没有提交证据证明在钻戒丢失后采取了哪些补救措施，系重大过失，对原告构成违约，应当承担相应的违约责任。

但法院也指出，原告在托运时并未如实表明货物的名称，而是注明为“日用品”，存在一定过失；同时未如实声明价值，仅仅保价5000元，也存在一定过失。最终基于公平的原则，法院酌定被告赔偿原告38000元。

有多宗支持按保价规定赔付案例，

案中快递公司尽到提示说明义务

南都记者检索发现，在部分判例中，如果法院认定快递公司已经尽到提示说明义务，那么在最终赔偿判定时也会支持快递公司按照保价规定条款、仅予寄件人支付的运费7倍赔偿。

一份2019年福田区人民法院民事判决书显示，2018年9月，原告张某通过被告顺丰上步营业部微信电子平台

下单邮寄一台自称价值9999元的华为手机至郴州市，快递费用18元，但其未选择保价，后快递件丢失。

法院指出，寄件人寄件时，顺丰业务系统会自动弹出是否保价窗口，同时还有《电

子运单契约条款》也明确约定保价规定，相关条款内容部分均标红处理。这些条款虽属格式条款，但被告已通过合理、醒目方式向原告明确告知和解释说明保价、价值声明等义务及相应免责事由

，原告仍选择不予保价，应视为原告同意按条款约定承担相应风险。最终法院判定被告方按七倍运费内的限额承担赔偿责任，即赔偿原告126元。

另一份2021年龙岗区人民法院的民事判决书也有类似结果：原告深圳市龙岗区秋海珊瑚珠宝商行通过被告顺丰速运有限公司

微信电子公众平台，下单寄送自称总值高达613582元、重量为5.35kg的珊瑚至拉萨，后物品在派送过程中遗失。法院认为，在下单过程被告已进行了保价提示，原告未选择保价，最终法院判定被告应在七倍运费的限额内赔偿原告托寄物的实际损失966元（138元×7倍）。

律师解析：

保价规则对寄运双方均提出义务要求，

某些情况快递公司不能免责

广东中熙律师事务所

律师谭海波解释，由于对格式条款的提示说明的具体标准并无统一规定，实践中快递公司采取的方式各不相同，快递从业人员的处理方式也不一样，加之不同司法人员的理解也存在偏差，因此会导致有的案件肯定格式条款是合同的内容，有的案件则否定格式条款。

谭海波表示，保价规定对寄件方和承运方都提出了相应的要求：对于寄件人，如知悉保价规定，应按照规定履行如实申报货物价值的义务，说明货物的特点和运输保管要求，并应缴付额外费用；快递公司则应当在营业场所的告示中和提供给寄件人的单据、合同条款上，以足以引起寄件人注意的方式载明“保价”条款，并对寄件人的询问予以详细解释说明。若发现所寄送的物品可能是贵重物品，还应提示寄件人保价；对于拒绝保价的，应取得寄件人拒绝保价的证据。

他指出，根据《中华人民共和国邮政法

》规定，已经保价的快递丢失或者全部损毁的，快递公司需按照保价额赔偿。但如果快递公司在快递遗失过程中存在故意、重大过失情况，或者没有履行相应告知、提示义务，不能根据保价规定免责，具体赔偿金额需视过错大小而定，有可能需要按物品原价赔偿