

昨天，“顺丰

寄丢11000元手机仅赔1000”话题登上热搜，引发网友热议。从报道来看，当事人夏女士称11000元iPhone手机被寄丢，但下单时未注意到保价金额，因而不接受顺丰快递根据保价只赔偿1000元。对此，顺丰回应称，事情还在处理，责任人员还没核查到。目前顺丰表示可赔偿2500元，但夏女士仍称不能接受。

根据国家邮政局

公布的数据，2022年1至7月，全国快递服务企业业务量累计完成608.6亿件，同比增长4.3%。在这一庞大数据量下，因快递邮件丢失、损毁而引发的纠纷也在增加。那么，保价条款该如何在快递业务中更好地运用？

保价条款指的是，托运人在托运货物时向承运人声明货物价值，并交纳相应的费用，当货物出现毁损灭失时，在所保价值范围内获得赔偿，缴纳的费用越多，获得的赔偿越多。因此，保价条款实际上是当事人对寄送物品出现毁损灭失时的损害赔偿数额的约定。

按照保价条款，寄件人可以选择是否保价。如果未支付保价费用，在物品毁损灭失时，承运人一般只需承担数倍于运费的赔偿责任，比如按照顺丰的普通寄件标准，未保价物品最高赔偿7倍运费。在保价情况下，则根据寄件人所选的金额费用来确定赔偿数额。以顺丰现行标准为例，支付1元保费，保价500元，支付2元保费，保价1000元。声明货物价值超过1000元的，按照声明价值的千分之五计算，比如本案中iPhone价格为11000元，如果想获得完全保价，寄件人应支付保费55元。从新闻报道来看，顺丰主张保价赔偿1000元，那么寄件人当初选择的保价费用应为2元。

物流业是高风险行业，各种因素都有可能導致货物毁损灭失。保价条款能降低快递企业的风险，让物流风险由全社会共同分担，以保障物流企业的经营动力。所以，保价

条款虽然

看来不起眼，却有

非常重要的经济功能，应当获得法律

的保护。快递暂行条例

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。”因此，在有保价约定时，应当按照合同中的保价约定确定赔偿责任。

但是，这并不意味着，保价条款就是物流企业的免责金牌。法律对保价条款有严格规制，当事人也可据此寻求救济。

首先，快递经营者应当对保价条款加以合理地提示说明。保价条款一般以格式条款的形式出现，以减轻格式条款使用方责任为目的。快递服务条例规定：“经营快递业务的企业在寄件人填写快递运单前，应当提醒其阅读快递服务合同条款、遵守禁止寄递和限制寄递物品的有关规定，告知相关保价规则和保险服务项目。”

问题在于，做到何种程度，才算尽到提示说明义务。笔者认为，按照原合同法司法解释二的规定，快递公司在纸质或者电子化的单据上以“足以引起对方注意的文字、符号、字体等特别标识”提示寄件人保价条款的存在，然后在寄件人主动询问时加以说明即可。

如果快递经营者未尽到上述义务，法律上的后果是保价条款不成为合同的内容。通常来说，快递经营者应当赔偿物品的市场价值，另外还应当返还快递费和保价费。当然，法院可以根据具体案件情况以及双方当事人过错，酌定责任在当事人之间的分担。

其次，保价条款只针对通常的运输风险，不包括快递方窃取或者其他严重故意违规行为的情况。具体到本案，如果寄件人能够证明快递企业工作人员窃取了物品，则不受保价条款的限制，可以要求完全赔偿。

值得强调的是两项建议。一方面是对消费者而言，在寄送重要物品时，不可心存侥幸，应当准确声明物品价值，支付保价，像本案物品价值达11000元，按千分之五的费率计算保价费用只有55元，对寄件人并不构成过大负担。另一方面是对快递业监督管理机关（邮政管理部门）而言，保价条款应当成为监管重点。监管机关应当定期进行检查并且根据形势研判是否需要干预保价费率，以实现快递业发展和消费者保护两者之间的妥善平衡。

（作者：王琦，来源：红星新闻）