



保价赔付屡上热搜 索赔难怎么破？

据《成都商报》

9月23日，顺丰集团发布声明，对于连续热搜引发的社会关切深表歉意。9月以来，顺丰接连陷入“保价赔偿之争”，几度被推上舆论的风口浪尖。如今，“保价赔偿之争”引发的有关快递保价、顺丰服务的讨论仍在持续。为何消费者支付了额外的保价费用，但依然索赔难？顺丰在保价和理赔的规则上解释并不清晰。并且，顺丰提供的保价服务，是由顺丰来履约，也由顺丰来理赔。对此，有市场声音质疑称，顺丰是“既当运动员又当裁判”？如何保障消费者权益？



连陷“保价赔偿之争” 顺丰上热搜

9月以来，顺丰频频登上微博热搜，相关事件均与保价有关。伴随着热搜话题的是“保价不理赔”“消费者索赔难”等负面信息。

9月13日，“顺丰寄丢20克黄金保价八千只赔两千”的话题冲上微博热搜榜首。据钱江晚报报道，杭州萧山的刘先生通过顺丰同城寄送了价值8000元左右的20克黄金，并购买了价值8000元的保价服务。而当快递丢件后，顺丰客服却表示只能赔付2000元。

在刘先生之前，顺丰也因为丢件赔付的问题引起热议。9月6日，东方今报“赤兔视频”援引“新源视频”报道，深圳的夏女士称，自己价值11000元的iPhone

手机被顺丰快递寄丢了，由于未注意理赔条款，只选择了2元的保价，因此顺丰只赔偿了1000元。

接连陷入“保价赔偿之争”的顺丰，几度被推上舆论的风口浪尖。“寄丢20克黄金保价八千只赔两千”的话题不断发酵，9月14日，顺丰同城作出回应称，已按照8000元的保价金额全额先行赔付到账。经过警方的调查寻找，客户遗失的黄金已经找到。

尽管此事已经有了结果，但由此引发的有关快递保价、顺丰服务的讨论仍在持续。有网友表示：“刘先生的黄金是找回来了，消费者对顺丰的信任如何找回？”

不能“既当运动员又当裁判”

一向以“高端”形象示人的顺丰，为何屡次在保价赔付问题上“失约”？

顺丰将保价归为一项增值服务，并且给出了不同业务的收费标准。尽管客户支付了额外的保价费用，但顺丰在保价和理赔的规则上解释并不清晰。

对此，顺丰一客服人员回复称会综合考虑：“我们首先会核实损失金额，保价快件丢失或全部损毁原则上按保价金额赔偿，但要比较声明价值与实际价值的关系；部分损毁或短少按实际损失的价值予以赔偿，但最高赔偿额不得超过保价金额。”

当记者进一步询问到，是否决定权都在顺丰，有没有第三方机构的介入保证公平时，顺丰客服则表示，顺丰没有第三方机构，客户是可以委托第三方的。

从上述介绍中可以看出，顺丰提供的保价服务，是由顺丰来履约，也由顺丰来理赔。对此，有市场声音质疑称，顺丰是“既当运动员又当裁判”？如何保障消费者权益？

浙江晓德律师事务所首席律师陈文明表示，快递公司与寄件人之间是运输合同关系，中间由于运输原因导致寄件人的损失，应当由快递公司来承担或赔偿。

寄贵重物品需保存好价值证明

记者查询了顺丰、圆通、中通、申通、韵达和EMS等主流快递公司的《快递服务协议》，发现各家对保价快件的赔偿方式均有明确规定，赔偿部分有足额保价赔偿和未足额保价赔偿两种情况。不过总的来说，大多数公司执行的是“如快件丢失、损坏、短少的，按照实际价值赔偿，最高不超过快件的保价金额”，少数公司在此基础上会额外退还保价费。

尽管条款摆在那，但实际操作中还是会上演保价10000变1000、8000变2000的“黄金劫案”。因为快递企业在承运合同中会设置一些保价相关条款，即快件发生丢失、损毁等情况赔偿的相关服务条款或保价规则。例如出示丢失、损毁物品的价值证明以及对相关证明的认定等，当消费者无法履行合同中约定的保价规则要求时，赔付就会出现困难。而这些合同非常长，也比较专业难懂，消费者很难看仔细。尤其是对于保价金额与实际物品价值不符，或者寄送的物品发生损坏时如何赔付，更是一笔糊涂账。对此，南京市锦天城律师事务所马新波律师表示，在“保价”前，消费者需要收集好证明所寄物品价值和实际损失的证据，比如购买的相关发票，快递包装前拍照留存等。

综合各大快递企业的赔付规则来看，多数企业均强调“赔付时需提供真实有效价值证明”“按照实际价值损失赔偿”。因此，消费者在寄送贵重物品时，需保存好相应的价值证明，如购物发票、付款凭证等，避免因无法证明物品价值而难以获得赔付，一旦商品出现损坏也要及时保留证据，以供评估损失的价值。在选择保价服务时，也要注意快递企业的保价申报价值上限。

快递企业不但要让货品安全迅速抵达，更要为了出了差错怎么赔、赔多少的问题制定清楚合理的补救规则，守住诚信，让“保价”保得踏踏实实明明白白，让大众多份信心和安心。



拒绝 赔付

