

快递服务合同的保价条款研究

刘芷璇

南京理工大学知识产权学院, 江苏 南京

收稿日期: 2023年6月30日; 录用日期: 2023年7月27日; 发布日期: 2023年8月7日

摘要

随着经济的发展, 快递行业在人民生活中发挥着越来越重要的作用。快递保价条款是快递公司为了重复使用而预先制定的、未与寄件人协商的、内容定型化的条款, 在性质上属于格式条款。快递保价条款存在以下问题: 一是保价条款纠纷时适用法律不统一, 二是提示与说明义务的认定标准不统一, 三是举证责任分配不当。对此本文提出了完善建议, 一是要求明确保价条款纠纷的适用法律, 快递服务合同保价条款纠纷应当适用《民法典》合同编的规定。二是明确快递公司的提示与说明义务, 应当从提示的时间、方式和内容几方面对保价条款进行明确规定。三是对举证责任进行合理分配, 在适用一般举证责任的同时合理适用过错推定原则, 由快递公司证明其尽到提示说明义务且自己不存在重大过失或故意的事实。

关键词

保价条款, 格式条款, 快递服务合同

Research on the Insurance Terms of Express Delivery Service Contracts

Zhixuan Liu

Intellectual Property College of Nanjing University of Science and Technology, Nanjing Jiangsu

Received: Jun. 30th, 2023; accepted: Jul. 27th, 2023; published: Aug. 7th, 2023

Abstract

With the development of the economy, the express delivery industry is playing an increasingly important role in people's lives. The express delivery insurance clause is a standardized clause that is pre formulated by the express delivery company for repeated use, without consultation with the sender, and belongs to the format clause in nature. There are the following issues with express delivery insurance clauses: firstly, the applicable laws in disputes over insurance clauses

文章引用: 刘芷璇. 快递服务合同的保价条款研究[J]. 社会科学前沿, 2023, 12(8): 4387-4392.

DOI: 10.12677/ass.2023.128599

are not unified; secondly, the standards for determining the obligation to remind and explain are not unified; thirdly, the allocation of burden of proof is improper. This paper puts forward suggestions for improvement. First, it requires to clarify the applicable law of the dispute over the price protection clause. The dispute over the price protection clause of the express delivery service contract should apply to the provisions of the contract part of the *Civil Code*. The second is to clarify the obligation of express delivery companies to provide reminders and explanations, and to clearly define the insurance terms from the time, method, and content of the reminders. The third is to allocate the burden of proof reasonably, while applying the general burden of proof, the principle of presumption of fault should be reasonably applied, and the express delivery company should prove that it has fulfilled its obligation to provide explanations and that there is no gross negligence or intentional fact.

Keywords

Insurance Clause, Format Clause, Express Delivery Service Contract

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着电子商务的快速发展，快递服务作为电商配送的重要环节，已经成为人们日常生活不可或缺的一部分。在快递服务过程中，快递物品可能会出现损失或丢失等问题，为了保护顾客的权益，快递服务合同中通常会包含保价条款，明确快递物品的保价金额和赔偿责任，以减少争议和纠纷。然而，在实际应用中，保价条款的约定和适用存在一些问题和争议，保价条款的研究和分析可以促进合同关系的合理化和规范化，为快递服务行业的可持续发展提供有力的保障和支持。

2. 快递服务合同保价条款的性质

2.1. 快递服务合同保价条款的性质

格式条款是指在合同中预先设定好的、不容易修改的条款，通常是由一方起草并要求对方接受的条款。而在快递合同中，保价条款是快递公司为服务寄件人所提供的一种标准化、统一的服务内容，快递公司为了重复使用而预先拟定，当寄件人办理物件运输时，由寄件人填写个人基本信息、货物相关信息等，但赔偿条款、理赔规则、安全提示义务、争议解决等条款为快递公司提前制定，在订立合同时并不会与寄件人进行协商。因此，保价条款是典型的格式条款。

寄件人在签订快递服务合同时，不能够与快递公司逐字协商保价条款中的每一条内容，仅可以自主选择是否购买保价服务或根据自身的需要选择相应的保价金额，但是保价金额的具体规定仍是由快递公司统一制定，寄件人只能在快递公司提供的范围内进行选择。

格式条款的提供者通常处于优势地位，因此快递公司应当公平公正地拟定格式条款，合理地设定双方权利义务，并且要以标红、加粗、添加下划线等突出手段以提醒消费者注意该重要条款，以保障寄件人的知情权和自主选择权。同时，寄件人应当仔细阅读保价条款的内容和范围，确保自己的权益得到保障。在对于格式条款的理解出现争议的时候，寄件人可以通过《民法典》来维护自己的权益。

2.2. 保价条款是限责条款

保价条款是指当快递公司在运输过程中致使物品损毁、灭失时，快递公司按照其与寄件人约定的保价条款进行赔偿、承担责任。因此，保价条款是限责条款，其明确地界定了快递公司与寄件人之间的权利义务关系，寄件人能够预估自己可获得的合理赔偿，快递公司也可以减轻赔偿责任，避免因为意外因素导致的过高赔偿金额。虽然保价条款是限责条款，快递公司仍然应当在运输过程中妥善保管货物，依照其与寄件人的约定保障货物的完好、新鲜等，不能因为有保价条款就放任快递员疏忽大意、暴力运输等行为，如果因为过失或者故意行为导致快递物品损毁、灭失，快递公司仍然应当承担相应的赔偿责任。

3. 保价条款在适用中存在的主要问题

3.1. 保价条款纠纷适用法律不统一

由于我国现行法律法规没有明确规定如何处理保价条款的纠纷，且法官拥有一定的自由裁量，这导致各地法院处理保价条款纠纷所适用的法律不统一。一些地方法院在处理保价条款纠纷时，主要依据《民法典》合同编的规定，其认为保价条款纠纷应当按照合同约定进行处理，快递公司应当在合同中明确约定并告知消费者有关保价服务的范围、标准、责任等事项。另一些地方法院则认为快递服务属于邮政业务的范畴，《邮政法》规定邮政企业应当提供安全、有保障的邮政服务，提供报价服务的，应当承担相应的赔偿责任。因此应当遵循《邮政法》相关规定进行处理。同时，我国《消费者权益保护法》《民法典》物权编中也有部分条款涉及如何处理快递服务合同保价条款纠纷。

3.2. 提示与说明义务的认定标准不统一

在司法实践中，对于快递公司是否履行了提示与说明义务的认定标准，不同法院则提出了不同程度的要求。有些法院认为快递公司若要证明自己尽到了合同提示与说明义务，其必须采取使用不同颜色与字体、加重标粗、添加下划线等手段对保价条款进行区分。而另一些法院则认为，即使快递公司采取了上述提示手段仍然不能表明寄件人知晓该相关内容，快递公司必须增设确定程序进一步举证其尽到了提示说明义务，如在快递单上签字等。

张权与顺丰速运有限公司上步营业部运输合同纠纷案中，法院认为顺丰业务系统会在寄件人填写电子寄件单时自动弹出是否保价窗口，其中对于保价相关条款进行了标红处理，顺丰公司已经通过合理、醒目的方式尽到了告知和解释说明保价、价值声明等义务。本案法院的观点体现了快递公司采用弹窗、标红等措施足以证明其尽到了提示说明义务^[1]。而桂宇思与北京德邦货运代理有限公司运输合同纠纷案中，德邦公司通过强制阅读《电子运单服务条款》、加红标粗、设置弹窗等方式对该条款内容进行了提示，但是根据我国《快递暂行条例》的规定，德邦公司有义务主动向桂宇思说明保价条款含义。桂宇思选择下单时未主动选择保价，德邦公司快递员在上门取件时自行填写保价费用 1 元，而并未向桂宇思说明保价条款，致使桂宇思不了解保价费 1 元在理赔中的含义，德邦公司没有尽到提示说明义务。该案件则体现了法院认为仅采用标红、弹窗等手段不足以尽到提示义务，快递公司应当进一步对寄件人进行说明^[2]。

提示与说明义务认定标准不统一，主要是因为我国法律该内容并未作出明确的规定，同时法院享有自由裁量权，不同的法官因生活经验、主观认识不同而作出不同的裁判，致使司法实践中对于同类案件存在不统一的判断标准。因此，明确快递公司对保价条款的提示与说明义务判断标准是至关重要的。

3.3. 举证责任分配不当

我国现存的举证规则包括一般规则和倒置规则两种^[3]。第一种举证规则是一般举证规则，即谁主张

谁举证，否则将会承担败诉的风险。根据一般举证规则，当快递包裹在运输过程中损坏或丢失，消费者要求快递公司按照保价条款进行赔偿时，消费者需要承担举证责任，证明快递公司未尽到告知义务或存在过错，如快递公司未对保价条款进行提示说明或手段不足以引起注意，快递运送过程中暴力运输等导致货物损毁、灭失等。有学者认为这一规则容易在某种程度上导致双方当事人的利益失衡，有的案件情况复杂，仅用一类举证规则难以查清案件事实，所以要考虑多方面的因素选择不同的举证责任分配规则[4]。

第二种规则即举证责任倒置规则，由未提出主张的一方承担举证责任[5]，即当快递包裹在运输过程中损坏或丢失，快递公司需要证明自己已经尽到了告知义务，并且不存在过错，如果快递公司无法证明自己已经尽到了告知义务或存在过错，那么快递公司应当承担相应责任。若《民法典》及其司法解释并未规定举证责任倒置的例外情形，法官通常会采取一般的举证责任规则。但在司法实践中，部分法官考虑到消费处于难以举证的弱势地位，认为消费者由于缺乏专业知识或难以监督快递公司在运输过程中存在的过失或故意，会倾向于采取举证责任倒置规则，要求快递公司承担举证责任以维护消费者的利益。可见，如何合理分配举证责任是司法实践中处理保价条款纠纷不可忽视的问题。

4. 保价条款适用问题的完善建议

4.1. 明确保价条款纠纷适用法律

关于快递保价条款纠纷所应当适用的法律，存在适用《邮政法》《民法典》合同编、《消费者权益保护法》等不同的观点。笔者认为更应当适用《民法典》合同编。首先《邮政法》规定邮政企业按照国家规定承担邮政普遍服务的义务，而快递公司是以营利为目的，并不完全属于《邮政法》中所指的邮政企业。而《民法典》更具有普适性和适用性，包括了民事活动中最基本的法律规范，适用范围及其广泛，能够更好的保护消费者和快递公司的利益。其次，适用《消费者权益保护法》解决保价条款纠纷的前提是快递服务属于消费合同，而并非所用的快递服务都属于消费合同，需要充分考虑合同的性质和约定来适用法律。快递服务合同作为无名合同，适用《民法典》合同编能够更准确地明确合同各方的权利和义务，保障消费者的知情权、选择权和安全保障权等基本权益。此外，合同编还规定了违约责任的承担和赔偿方式等内容，能够更好地保护消费者的合法权益。因此，笔者认为将快递保价条款纠纷纳入《民法典》合同编的适用范围，有利于维护法律适用的一致性和稳定性。由于快递服务涉及到多个法律领域，如果每个领域都有不同的法律规范适用，可能会导致法律适用上的不一致和混乱。相反，如果快递保价条款纠纷统一适用民法典合同编的规定，能够更好地保障法律适用的一致性和稳定性，有利于维护社会公正和法治秩序。

4.2. 明确快递公司的提示与说明义务

快递公司在提供快递服务的过程中，为了更好地保障消费者的知情权和选择权，需要向寄件人明确说明快递公司的报价条款。为了明确快递公司报价条款的提示与说明义务，可以从以下几个方面进行规范和规定：

一是提示的时间。快递公司应该在寄件人选择快递服务之前，充分提示和说明快递公司的报价条款。具体来说，快递公司应该在签订合同、填写快递单或者其他相关文件的时候进行提示和说明，以保证消费者对合同内容已经全面了解并无异议[6]。如果快递公司在快递服务开始之后才告知消费者报价条款的内容和费用，就可能导致消费者无法充分了解保价服务以及限额赔偿、免责条款等内容，从而可能影响消费者的选择和权益。

二是提示的方式。快递公司应该采取明确、充分、易于理解的方式进行报价条款的提示和说明，具

体可以采取快递单提示、合同约定、签订服务协议、网站公示、签订知情同意书等方式。快递公司应当对快递单或合同中的保价条款加重标粗、增加下划线、用不同的颜色和字体等方式进行充分的提示和说明。同时，要求可以要求消费者签署知情同意书，明确告知消费者报价条款的内容、费用、计费标准等重要内容，以及消费者选择快递服务的意愿。目前快递公司基本普及使用电子运单，快递公司可在填写信息界面专门设立保价服务一栏，并就服务内容、费用收取标准、赔偿规则进行解释说明，要求寄件人选择是否保价并签字后才可以下单。这样可以确保消费者充分了解快递服务的相关信息，并且当发生保价条款纠纷时快递公司可以将其作为尽到提示说明义务的证据。

三是提示的内容。目前，各快递公司都是自主设定保价条款的内容并未形成统一模板，对于保价条款应当涉及的内容及制定标准可以由行业协会牵头制定行业规范，具体应当包括快递费用、计费标准、附加费用、保价与未保价的赔偿标准、免责事由等重要内容。

4.3. 对举证责任进行合理分配

在快递服务合同中，保价条款是快递服务的重要内容之一，一般举证责任要求寄件人证明自己已经认真阅读保价条款，并充分了解所购买的保价服务的相关内容；寄件人所寄物品受损或丢失；快递公司在快递服务过程中存在过错行为，导致自己的损失或者赔偿权利受到侵害。

在涉及保价条款的纠纷中，首先需要判断保价条款是否成立，对此需要证明保价条款的设定符合公平原则、诚信原则、寄件人与快递公司双方意思表示真实，快递服务公司尽到提示说明义务。而提示说明义务往往体现在快递公司是否对有关条款采取加粗标红等识别标志或是否要求寄件人签署相关文件，这些证据一般由快递公司保存，要求寄件人承担证明责任无疑加重了寄件人的义务，因此应当由快递公司承担其尽到提示说明义务的责任。对于保价条款的效力，则需要证明因快递公司过失或故意导致快递毁损的，保价条款无效。但在快递服务中，快递公司通常拥有更多的信息和资源，寄件人无法准确掌握运输动态及货物状况，要求寄件人证明快递公司存在过错无疑增加了寄件人的维权难度，而寄件人往往处于弱势地位，不利于保护寄件人的权益。因此，可以适当适用过错推定原则来确定寄件人与快递公司的责任归属，要求快递公司证明自己不存在重大过失或故意的事实。而对于保价条款不合理地免除、减轻快递公司的责任、加重寄件人责任、限制和排除寄件人主要权利的无效条款，若寄件人对此提出主张，则需要由寄件人举证说明。

5. 结论

随着电子商务和物流服务的不断发展，快递服务已经成为了现代社会中不可或缺的一部分。快递服务行业的可持续发展需要保障消费者的合法权益，同时也需要保障快递公司的合法权益，避免因过度赔偿和不公正合同条款而导致的损失和纠纷，因此保价条款是快递服务合同中的重要内容。但保价条款仍存在一些问题。一是保价条款纠纷适用法律不统一，当前并未出台专门法律对保价条款进行规范，往往适用《邮政法》《消费者权益法》《民法典》合同编等来处理保价条款纠纷。二是提示与说明义务的认定标准不统一，有的法院要求快递公司对保价条款采用加重标粗、以不同颜色和字体来与快递运单上的其他内容进行区分，则认为快递公司尽到了合理的提示说明义务，而有的法院则要求快递公司进一步举证其尽到了提示说明义务。三是举证责任分配不当，适用一般举证规则或举证责任倒置规则有时依赖法官自主裁定。对此本文提出了相应的完善建议，一是明确保价条款纠纷的适用法律，快递服务合同保价条款纠纷应当适用《民法典》合同编的规定。二是明确快递公司的提示与说明义务，应当从提示的时间、方式和内容几方面对保价条款进行明确规定。三是对举证责任进行合理分配，合理适用过错推定原则，分情况具体讨论举证责任。

参考文献

- [1] 广东省深圳市福田区人民法院(2019)粤 0304 民初 38146 号民事判决书[Z].
- [2] 北京市朝阳区人民法院(2021)京 0105 民初 88431 号民事判决书[Z].
- [3] 于四伟. 民事举证责任规则适用难题及其规制[J]. 法律适用, 2017(15): 29-36.
- [4] 韩艳. 我国民事证明责任分配规则之正本清源——以“规范说”为理论基础[J]. 政治与法律, 2014(1): 101-107.
- [5] 陈刚. 证明责任法研究[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2000: 270-271.
- [6] 任秀洁. 格式合同免责条款的提请注意义务[J]. 商场现代化, 2007(9): 290.