

# Research on the Protection of the Rights and Interests of the Addressee in the Express Service Contract of Online Shopping in China

Minghao Sun

Beijing Jianya Star Investment Management Co., Ltd., Beijing  
Email: 15807603567@126.com

Received: Oct. 29<sup>th</sup>, 2019; accepted: Nov. 11<sup>th</sup>, 2019; published: Nov. 18<sup>th</sup>, 2019

---

## Abstract

With the development of e-commerce, online shopping express service has developed rapidly. At the same time, problems such as damage, delay and loss of express delivery also emerge endlessly, and the rights and interests of the addressees are seriously damaged. From the perspective of the damage to the rights and interests of the addressee, this paper discusses the types of damage to the rights and interests of the addressee, analyzes the causes of the damage to the rights and interests of the addressee, and studies the liability for the damage to the rights and interests of the addressee. On this basis, the legal rights and interests of the addressees should be protected from the aspects of improving the legislation of the express industry, standardizing the behavior of the express industry, improving the express insurance system and strengthening the government's market supervision, so as to promote the healthy and orderly development of the express industry.

## Keywords

Express Service Contract, Online Shopping, Recipient's Rights and Interests Protection

---

# 我国网购快递服务合同中收件人权益保护研究

孙鸣浩

北京建亚星际投资管理有限公司, 北京  
Email: 15807603567@126.com

收稿日期: 2019年10月29日; 录用日期: 2019年11月11日; 发布日期: 2019年11月18日

## 摘要

随着电子商务的发展,网购快递服务得到迅速发展。与此同时,快递损害、延误、丢失等问题也层出不穷,收件人权益受到严重损害。本文以收件人权益损害角度出发,探讨收件人权益受损类型,分析收件人权益受损原因,并研究收件人权益受损的责任承担。在此基础上,从完善快递行业立法、规范快递行业行为,健全快递保险制度和加强政府市场监管力度等方面保障收件人的合法权益,以期促进快递行业健康有序的发展。

## 关键词

快递服务合同, 网购, 收件人权益保护

Copyright © 2019 by author(s) and Hans Publishers Inc.

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

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



Open Access

## 1. 引言

快递服务合同是指寄件人将所要运输快件交由快递企业,由经营快递业务的企业在合同约定的时限内,将快件安全、迅速地运至约定的地点,交由合同指定的收件人签收,并由寄件人或收件人支付相应运输费用的合同[1]。随着电子商务的迅速发展,快递服务行业已经成为了人们生活中不可或缺的一部分。但是我国快递市场起步较晚,在管理制度和服务质量等方面与世界先进水平存在差距,制约了我国快递服务业的稳定健康发展。尤其收件人这一主体,由于其并不直接作为网购快递服务合同当事人,导致快递运输在造成收件人权益受损时,快递服务企业往往依据合同相对性以及保价条款推卸责任,拒绝承担赔偿责任,导致收件人的诉求难以得到满足。因此,本文拟从法律视角,分析网购快递服务中所出现损害收件人财产权益的问题类型,分析收件人的具体权益损害及损害赔偿承担责任,以期有效解决快递服务纠纷,保障快递服务行业健康稳定发展。

从法律角度分析,快递服务是一种特定的合同关系。显然,此种合同应当归属于货物运输合同。与一般货运合同不同的是,快递服务合同对快递企业快速递送服务的时效性和便捷性要求很强。周江洪(2010)明确指出了快递服务合同属于明显的服务合同,都是以劳务行为为债务内容的合同,两合同性质并无差异[2]。闫仁河和张宝(2012)认为快递服务合同中快递运输行为属于合同标的,当运输企业将快递安全交由收件人签收,合同履行即为完毕[3]。

## 2. 收件人权益受损现状和类型

### (一) 权益受损现状

据国家邮政局统计,2018年12月,国家邮政局和各省(区、市)邮政管理局通过“12305”邮政行业消费者申诉电话和申诉网站共处理消费者申诉220110件,涉及快递服务问题的214040件,占总申诉量的97.2%;受理的申诉中有效申诉9385件,比上年同期下降70.7%,涉及快递服务问题的8721件,占有有效申诉量的92.9% [4]。2019年8月,处理涉及快递服务问题的55041件,占总申诉量的98.6%,受理的申诉中有效申诉1618件,比上年同期下降65.2%,涉及快递服务问题的1557件,占有有效申诉量的96.2%。消费者对快递服务有效申诉的主要问题是投递服务、快件丢失短少和快件延误,分别占有有效申诉总量的

32.2%、20.9%和 18.7%。快递服务问题有效申诉量环比仅代收货款问题增长较明显，同比均呈下降趋势[5]。

## (二) 权益受损类型

### 1) 快递延误

快递延误一般指的是快递服务企业未能在相对合理的时间内将快递送达到收件人手中，因而造成的快递签收延误。快递延误使得网购物品失去原有效力，损害收件人财产权益。常见的快递延误类型包括：

(1) 网上购买鲜活物品或者有保质期限的物品，快递超期送达导致物品腐烂、超出保质期而不能继续食用，给收件人造成财产损失；(2) 运输物品为证明文件等类似物品，延误导致运输物品失去效力，给收件人造成连锁反应财产损失。在《邮政法》、《快递服务国家标准》等法律条文中提到，当快递延误对收件人造成财产损失时，按照民事法律规定，只有普通合同违约、侵权等责任的损害赔偿，而没有具体的关于快递损害赔偿。

### 2) 快递损毁

快递损毁是指货物实体仍然存在，但遭受一定损害致使完好性受到破坏，快递不能保持原有完整状态交付与收件人。快递损毁通常归咎于快递服务企业暴力分拣、装载货物等行为。但纠纷发生收件人要求企业赔偿时，快递服务企业通常把责任推给寄件人未采取保价运输或者采取隐瞒的方式来避免责任。在网购快递服务合同中，收件人并不是合同的当事人，在签订服务合同时，几乎没有机会选择是否对快递保价，在暂没有其他法律法规强行规定赔偿数额的具体方式时，仅以保价与否决定最终收件人收到的赔偿是否合理，以及收件人能否以合同非当事人身份直接要求快递企业损害赔偿都是维护收件人权益之路亟待解决的问题。

### 3) 快递丢失

快递丢失作为快递服务活动中投诉最为严重的一种，极大损害了收件人的财产权益。快递丢失，一般指快递服务企业在快递运输过程中，由于各种原因最终不能交付于收件人的情况。《快递服务国家标准》规定，快递服务企业发生快递丢失时，应该返还消费者(寄件人或者收件人)支付的运输费用，但赔偿标准远不能够弥补收件人丢失快递的损失。在面对实际的损害赔偿，仅仅依据快递单中格式赔偿条款确定双方的权利义务和责任分配，明显损害收件人财产权益。

## 3. 收件人权益受损原因

### (一) 快递服务行业自身缺陷

随着快递服务业新兴市场的兴起，多数快递企业着眼于扩大自己的快递市场，缺少对长远发展的规划，循环的恶性竞争使得多数快递企业自己内部盈利空间降低时，忽略了服务质量，快递丢失、损毁、延误时有发生，严重损害收件人的财产权益。与发达国家先进的快递市场相比，我国民营快递产业仍然处于发展初期，特别是在经营模式方面，多数民营快递采用特许加盟模式，这一模式难以使快递企业总部参考直营模式，直接严格把控管理各经营网点，由于缺乏现代化的企业管理制度，民营快递企业在内部管理控制方面存在很大不足。从而增加了快递服务参差不齐，损害收件人权益的风险几率。同时，快递企业为快递扩展业务，在招聘方面对学历、对岗位任职资格要求很低，导致员工不仅缺乏专业的技术培训，甚至缺乏最基本的职业道德。

### (二) 快递服务行业法律法规不健全

由于快递服务行业起步晚、发展迅速，导致行业立法存在一定的滞后性，行业立法分散且缺乏系统性。2015年修正施行的新《邮政法》作为现行法中规范快递服务合同效力级别最高的法律，首次将快递服务业纳入邮政法的调整范围，但是对快递损害环节中最重要的责任承担、赔偿具体方式问题未做详细

规定<sup>1</sup>。2018年李克强总理签署的《快递暂行条例》第27条也只是规定了保价快件的赔偿，而对于未保价快件仍规定为按民事法律赔偿。这样的规定导致了关于快递的损害赔偿最终适用了民事法律规定，笼统的规定并没有给快递损害赔偿带来实质性帮助。

### (三) 政府监管力度缺乏

快递市场利润丰厚以及低门槛的准入制度，吸引大量企业进入快递市场。由于采取特许加盟模式，快递行业乱象丛生。但是由于快递业法律法规不健全，行政监管薄弱，导致快递业发展不均衡，鱼目混珠。为了发展快递市场实行的“宽进”政策，使得原本达不到快递行业经营资质的企业涌入市场，最终也导致了多数快递企业服务质量不合格，快递丢失、损毁、延误时有发生，收件人权益遭受损害问题严重制约了快递市场稳定健康发展。

## 4. 收件人权益受损的责任承担

### (一) 违约责任说

违约责任作为合同责任的一种重要形式，指合同当事人履约不当或者拒绝履约时发生的法律责任，是对财产受损方的经济补偿。快递损害是合同相对人违反合同约定，未及时安全运送快递，将快递损害赔偿责任定性为违约责任是合理的[6]。快递的损失赔偿责任只是简单的合同当事人履行合同义务不当，所产生的损害赔偿责任纠纷应定性为违约责任[7]。从快递服务合同来看，寄件人与快递企业签订快递运单成立快递服务合同，运单为快递合同文本，合同记录双方当事人权利义务，快递服务企业承担着将快件安全、及时的运送到收件人手中的义务。网购快递服务合同作为无名合同其性质本身仍然是属于某种合同关系，在合同履行过程中，受债务人影响造成快递损毁、丢失、延误的应视为未按照合同约定履行义务，承担的损害赔偿属于违约责任。

### (二) 侵权责任说

侵权责任指民事主体侵犯他人财产所应该承担的民事责任。刘士国(1998)主张快递服务损害赔偿属于侵权责任性质，他认为寄件人一旦将快件交付于快递服务企业，收件人就拥有了快件物品的所有权。若将收件人直接视为快递服务的消费者，收件人也会在快件被交付后拥有所有权。在运输过程中，若因为快递服务企业的原因出现了物件的损坏、丢失或者其他对收件人带来损失的情况，则侵害了收件人的物权，对收件人的财产权益造成了损害，应当承担侵权责任[8]。而王泽鉴(2016)认为侵权责任的重要机能在于填补损害及预防损害[9]。

### (三) 侵权和违约竞合说

快递损害赔偿违约和侵权竞合说认为，快递服务企业造成的快递损毁、丢失、延误的行为不仅违反了合同中安全及时运送快递的约定，同时在快递损毁、丢失时侵犯了收件人的财产所有权。对于责任竞合时，《合同法》第122条处理办法是债权人不能不受限制地行使两个请求权，因为债务人会因为债权人的双份请求重叠承担双份责任，对债务人不公平。但是法律赋予受害人选择的权利，受害人可以根据自身情况选择提起违约之诉或是侵权之诉。

## 5. 收件人权益保护的政策建议

### (一) 完善快递服务行业立法

为了应对飞速发展的快递市场，国家政府与快递行业针对快递服务出台了一些法律规定和行业自律性规章，但是这些规范并没有妥善解决快递服务合同纠纷。新《邮政法》中首次对快递市场做了相关规

<sup>1</sup>《邮政法》第6章第59条规定：第45条第2款关于邮件的损失赔偿的规定，适用于快件的损失赔偿。第45条第2款规定：邮政普遍服务业务范围以外的邮件的损失赔偿，适用有关民事法律的规定。

定,但是内容并不具体,没有对规范快递服务起到实质性的作用。而快递服务一般都会存在跨省跨市的情况,当出现纠纷时,没有明确统一的标准处理。同时和行业自律性规定一样,由于制定规则的部门等级低,相关法律文件缺乏强制性,效力低的地方性法规和行业自律性规定难以有效对快递行业进行规范。

### (二) 建立健全快递保险制度

由于快递行业准入门槛低,很多快递企业资金不够雄厚,破产风险大。快递企业遭遇破产,收件人财产权益受到损害,因此,为保障收件人的合法权利,应建立健全快递保险制度。快递保险制度有助于风险转移,减少快递企业的风险负担,避免因赔偿能力不足导致收件人权益受损。快递保险制度不仅有助于保障快递企业健康稳定运行,而且通过降低运营风险,间接维护了收件人合法权益。建立健全快递保险制度,不仅仅能保障快递服务企业稳定健康运行,更能通过降低企业运营风险来维护收件人的权益。

### (三) 加强快递行业政府监管

在快递市场初期,政府为鼓励快递行业的发展,通过放宽准入门槛等政策优惠吸引企业,这就导致如今快递行业的服务质量良莠不齐,快递服务问题层出不穷。因此,为保护收件人的财产权益,政府应加强监管力度。规范的监管是保证市场稳定运行的有力保障,通过政府合理引导,规范快递行业市场主体,保障快递服务质量和收件人的合法权益,从而促进快递市场的良性循环发展。

## 参考文献

- [1] 郑佳宁. 快递服务合同违约损害赔偿的理论剖析与审视[J]. 北京社会科学, 2017(9): 71-80.
- [2] 周江洪. 服务合同研究[M]. 北京: 法律出版社, 2010: 4.
- [3] 闫仁河, 张宝. 货物运输合同法律制度研究[M]. 北京: 知识产权出版社, 2012: 8.
- [4] 中商产业研究院. 2018年12月中国邮政快递行业消费者投诉分析[EB/OL]. <http://finance.eastmoney.com/a/201901281035782134.html>, 2019-01.
- [5] 中商情报网. 2019年8月中国邮政快递行业消费者投诉分析[EB/OL]. <http://dy.163.com/v2/article/detail/EQ0APO79051481OF.html>, 2019-09.
- [6] 王利明. 违约责任论[M]. 北京: 中国政法大学出版社, 2000: 107.
- [7] 杨立新. 侵权行为法案例教程[M]. 北京: 中国政法大学出版社, 1999: 212.
- [8] 刘士国. 现代侵权损害赔偿研究[M]. 北京: 法律出版社, 1998: 26.
- [9] 王泽鉴. 侵权行为[M]. 北京: 北京大学出版社, 2016: 78.