

[文章编号]1009-3729(2014)04-0066-05

论快递服务中损害赔偿的法律适用

翁强

(南京财经大学法学院, 江苏 南京 210023)

[摘要] 快递服务中的损害,其类型主要包括延误、丢失、毁损和内件减少等。对于快递延误,应事先视延误程度区分一般延误和彻底延误,再根据快递服务合同追究快递企业的违约损害赔偿,并且不适用保价条款规定。对于快递丢失、毁损和内件减少,如果发生违约责任与侵权责任竞合,消费者可根据情况选择追究快递企业的违约责任或侵权责任。在适用违约责任损害赔偿时,对于保价的快递或快递公司故意损害快递,应按照实际损失来赔偿,不受可预期损失的限制;对于未保价的快递,不能简单适用限额赔偿的规定,应根据合同法上的可预期损失规则,在限额赔偿以上、实际损失以下确定赔偿数额。如快递服务造成加害给付,则消费者有权根据侵权法追究销售者或生产者的侵权责任,同时追究快递企业的违约责任。

[关键词] 快递服务;损害赔偿;违约责任;侵权责任;保价;加害给付

[中图分类号]D923 **[文献标志码]**A **[DOI]**10.3969/j.issn.1009-3729.2014.04.013

2013年12月20日,有媒体报道“山东现‘夺命快递’市民网购鞋子致1死7人中毒”的新闻,在该事件中,由于快递在运送过程中受到有毒化学品的污染,致使网购鞋子的收件人中毒身亡。^[1]涉案的快递公司在运送快递过程中使快递受到污染,自然违反了快递服务合同,要承担违约责任,而收件人又因此而死亡,这就不仅仅是一个违约责任问题了,还构成加害给付,涉及到侵权责任。该案引起了社会各界的广泛关注,而从民法角度而言,则涉及到快递服务损害赔偿的法律适用问题。鉴于目前快递服务中延误、丢失、毁损和内件减少等损害赔偿问题日益多发,甚至出现侵害消费者人身权利的现象,而当前学界虽然在快递服务中某一种类型的损害赔偿上取得了许多研究成果,如快递延误、保价条款适用、丢失货物等方面的损害赔偿等,但对快递服务中损害赔偿的法律适用缺乏系统研究,对于快递服务中新出现的侵权责任问题更缺乏必要的关注。为了保障消费者的合法权益,促进快递服务的健康发展,本文拟在区分快递服务中不同损害类型的基础上,从快

递服务中不同损害类型进路系统研究当前我国快递服务中损害赔偿的法律适用问题。

一、快递延误的损害赔偿

最常见的快递损害类型就是延误,即快递公司没有及时将快递送达收件人。这里所说的“及时”是指在快递公司承诺的服务期限内送达,若超过承诺的服务期限,就构成延误。不同的快递公司所承诺的服务期限并不相同,即使是同一个快递公司,为了满足不同客户需求,也有不同的服务期限。以圆通速递公司为例,其有“8小时同城区域当天件”“12小时次晨达”“24小时次日达”等不同快递业务^[2],这3种快递业务的承诺服务期限分别为8小时、12小时和24小时。如果有消费者选择“8小时同城区域当天件”,而圆通公司没有在8小时内同城区域送达,则构成延误。快递延误可分为一般延误和彻底延误。一般延误是指快递公司送达快递虽然超过了承诺的服务期限,但没有严重到造成彻底延误的程度;彻底延误是指快递延误超过了一定期限,进而

[收稿日期]2014-06-17

[基金项目]南京财经大学2013年研究生创新研究项目(M13013)

[作者简介]翁强(1988—),男,江苏省新沂市人,南京财经大学硕士研究生,主要研究方向:民法学。

消费者可以将快件视为丢失。那么究竟超过了承诺的服务期限多长时间才算是彻底延误呢?对此,我国《快递服务邮政行业标准》做出了明确规定,即“同城快件为3个日历天;国内异地快件为7个日历天;港澳快件为7个日历天”。如果没有超过前述3天和7天的时间,但迟延造成消费者合同目的不能实现的,则根据《中华人民共和国合同法》(以下简称《合同法》)第94条第4款,此时快递企业的行为构成根本违约,也应属于彻底延误。如消费者过中秋节网购月饼,月饼快递本应在中秋节前送达,但直到中秋节过后才到,此时即使没有超过上述3天和7天时间,也应该认定属于彻底延误。之所以要区分一般延误和彻底延误,其意义在于损害赔偿上的法律后果不同。

1. 一般延误的损害赔偿

在快递服务一般延误情况下,目前多数快递公司的损害赔偿是给消费者免除本次运费,如笔者通过实际调查发现,中通速递详情单背面的“契约条款”第6条就规定“快件发生延误、毁损或丢失,免除本次运费(不含保价等附加费用)”;天天快递运单背面的“快递服务协议”第5条规定“因本公司原因造成交寄物逾期送达7天以上的,本公司承诺免除本次运费,不做其他赔偿”。笔者认为,对于快递一般延误采取免除该次运费的做法是比较妥当的,原因在于此时快递公司仅构成一般违约,并没有构成根本违约,消费者受到的损失也不大,毕竟交寄物本身没有受到损害,合同的目的也没有落空,快递公司赔偿责任范围不应该超过其收取的运费,否则对快递公司明显不公平。我国《快递服务邮政行业标准》A.3.1第1款对此也规定:“延误的赔偿应为免除本次服务费用(不含保价等附加费用)。由于延误导致内件直接价值丧失,应按照快件丢失或损毁进行赔偿。”快递公司对快递一般延误采取免除该次运费的做法,也符合消费者与快递公司在快递服务合同中的约定,如果约定没有违反法律强制性和禁止性规定,就应当有效。因此,在快递服务一般延误情况下,应该视延误的程度由快递公司在其收取的运费数额内对消费者进行赔偿。

2. 彻底延误的损害赔偿

彻底延误包括2种情况:一是快递被视为丢失,二是合同目的不能实现。在彻底延误情况下,消费者受到的损害较大,快递企业除了要免除此次收取的运费外,还应进行其他赔偿。对于第一种情况,其损害赔偿将在下文快递丢失的损害赔偿部分进行论

述;对于第二种情况,快递公司构成根本违约,应该赔偿损失。损失赔偿范围该如何确定呢?首先不能适用一般延误情况下的仅免除该次运费的做法,即使在快递服务合同中有这样的条款也不能适用,因为这是《合同法》第40条规定的排除对方主要权利的格式条款,将消费者的索赔权利限制在运费范围内对消费者来说是明显不公平的,属于无效条款。既然快递服务合同约定的损失赔偿范围无效,就应该按照法定的损失赔偿范围来确定,对此应按照《合同法》第113条第1款来确定。《合同法》第113条第1款规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定,给对方造成损失的,损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失,包括合同履行后可以获得的利益,但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。”如2013年中秋节在昆明曾经发生过这样一个案例:昆明计女士的北京朋友在9月17日给她快递了一份月饼,可她在中秋节过了7天后才收到月饼,快递公司的延误致使计女士用月饼过中秋节的合同目的落空,因此她向快递公司索赔,月饼价值400多元,邮寄费是80元,快递公司赔了292元。^[3]对此,笔者认为,快递公司的违约使合同目的完全不能实现,延误导致了快递内件价值丧失,因此快递公司除了要免除运费80元外,还应该赔偿400多元的月饼价值。

二、快递丢失、毁损和内件减少的损害赔偿

与快递延误相比,快递丢失、毁损和内件减少的后果更为严重。快递丢失是指快递找不到了,快递公司也不知道快递在哪儿;快递毁损是指快递虽然被送达收件人,但所寄物品已经被毁坏;内件减少是指所寄物品在收件人收到后数量变少了。无论是快递丢失、毁损,还是内件减少,都有一个共同点,即所寄物品受到了侵害,侵犯了消费者对所寄物品所享有的财产权,同时快递企业也违反了快递服务合同,因此,有可能会存在违约责任与侵权责任竞合的问题,在违约责任中,会有保价条款的适用问题,对于这3种类型的快递损害赔偿可以一起讨论,现实中也是这样做的。

1. 快递损害赔偿中违约责任与侵权责任竞合时的法律适用

在快递服务损害赔偿中,在所寄物品为寄件人所有,且发生的是快递丢失、内件减少或毁损等侵害

财产权益情况下,会发生违约责任与侵权责任的竞合。^[4]对快递服务中违约责任与侵权责任竞合的处理,我国《合同法》第122条规定:“因当事人一方的违约行为,侵害对方人身、财产权益的,受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。”因此消费者有权选择追究快递企业的违约责任或侵权责任。但选择追究违约责任或侵权责任都是各有利弊的,消费者该如何选择呢?消费者在选择的时候,要综合考虑所寄物品的价值、快递服务合同中关于保价等条款的约定,以及举证的难易程度等情况,权衡利弊,选择能够最大限度维护自己合法权益的索赔方式。^[4]

2. 快递损害赔偿中保价条款的效力

目前我国的快递合同广泛采用格式条款,根据我国《合同法》第39条第2款规定:“格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款。”在快递合同中,规范快递损害赔偿问题的保价条款也是格式条款,保价条款大都规定对保价的快递按照实际损失来赔偿,对未保价的快递实行限额赔偿,这个限额各快递公司规定不同:或为运费的3倍,或为运费的5倍,或是一个具体数额,数额300~1000元不等。保价条款对于消费者索赔显然不利,那么其效力如何呢?这就涉及到合同中格式条款的效力问题了。

首先,我国《合同法》第39条明确规定采取格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。在快递服务合同中,如果快递公司工作人员在与消费者订立快递合同时,没有采取合理的方式提请消费者注意保价条款——保价怎么赔、不保价怎么赔,那么该保价条款就没有效力,在事后发生快递损害赔偿纠纷上,快递公司不得引用该条款来推卸自己的赔偿责任,其有关赔偿问题应根据《合同法》第113条来解决。

其次,格式条款不得有《合同法》第40条规定的“提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利”的情形,否则无效。在快递合同中的保价条款里,快递公司作为提供格式条款的一方,其愿意承担限额赔偿,因此其既没有免除自己的责任,也没有加重消费者的责任,但可能构成排除消费者主要权利,因为消费者本来有权利要求快递公司对丢失、毁损和内件减少的所寄物品全赔,而现在只能要求快递公司在限额内赔偿。因此,保价条

款如果有这种情形,也是无效的,有关赔偿问题也应根据《合同法》第113条来确定。

3. 快递损害赔偿中保价条款的适用

应当承认,消费者选择保价与未保价,在快递损害赔偿上是应当有所区别的,如果没有区别,快递公司对于保价和未保价实行一样赔偿的话,那么保价的消费者还多支付了保价费,这显然是不公平的。如果不采取保价,快递公司在收取少量运费的情况下却要价值上千上万的物品承担全赔偿责任,这对快递公司来说责任过重,也不公平。同时,如果消费者真的寄了一个价值上千上万的贵重物品而没有选择保价,快递公司根据格式条款只赔几倍运费或者几百元钱,则排除了消费者主要权利,对于消费者也不公平。因此如何适用保价条款,使消费者与快递公司之间的风险与利益实现平衡,就显得尤为重要。

消费者若选择保价,快递公司则应该按照实际损失价值进行赔偿。问题在于若消费者未选择保价,快递公司究竟该如何赔偿,怎样才能实现快递公司与消费者利益的平衡?对此,杨立新^[5]认为,应当在可预期损失之下、格式条款约定的赔偿数额之上确定适当赔偿数额,要根据快递公司故意、重大过失、一般过失等不同过错程度分别承担全赔或赔50%~90%等不等的赔偿责任。杨立新的观点有2点值得肯定:一是具有可操作性,即先划定了赔偿范围,在此基础上,再根据快递公司的过错程度来进一步确定赔偿份额,这使得如何确定赔偿责任有了明确标准;二是符合实际,杨立新并没有完全否定现实中快递公司限额赔偿的做法,因为要求快递公司对保价快递和未保价快递都一样赔偿肯定是不现实的。但笔者认为有一点值得改进:在快递公司故意损害快递的情况下,仍要求在可预期损失之下来确定快递公司赔偿责任,不符合侵权法精神,因为消费者在快递公司有过错情况下,完全可以选择追究快递公司侵权责任,而侵权责任不受可预期损失的限制,这对消费者来说是有利的。追究快递企业的侵权责任,不仅不受可预期损失的限制,还不受违约责任不赔精神损害的限制。^[4]因此在快递企业故意损害情况下,快递企业应该对快递损害负全赔偿责任,不受可预期损失限制。而在快递公司有过失情况下,则根据过失程度在限额赔偿以上、实际损失以下确定赔偿责任,同时要受到可预期损失的限制。

综上所述,在消费者已选择保价或快递公司故意损害快递情况下,快递公司应赔偿全部实际损失,不受到可预期损失的限制;在未保价情况下,则根据

快递公司过失程度在限额赔偿以上、实际损失以下确定赔偿责任,同时要受到可预期损失限制。

三、快递服务造成加害给付的损害赔偿

在本文开篇所讲案例中,快递在运送过程中由于受到有毒化学品的污染,致使快递损毁,还造成了收件人中毒、死亡,侵害了收件人固有的人身权利,这在民法学上已经构成了加害给付。台湾学者王泽鉴^[6]先生认为,加害给付是债务关系中给付的方式或内容并未符合债之本旨,致履行利益以外权益之损害;王利明^[7]教授认为,加害给付乃是指因债务人的不当履行造成债权人的履行利益以外的其他损失。从中可以看出,加害给付不仅损害了履行利益,还造成了履行利益以外的损害。就像上述案件中,快递公司污染了快递,造成了快递损毁,损害了收件人的履行利益,同时被损毁的快递还造成了收件人死亡,这是履行利益之外的损害。因此在快递服务中,如果快递公司损毁了快递,而被损毁的快递又造成了收件人其他损害,则存在加害给付问题。

但这里有一个前提需要解决。在快递服务导致加害给付情况下,收件人与快递公司之间没有订立合同,快递服务合同是作为销售者的寄件人与快递公司订立的,由于合同具有相对性,那么收件人是否有权追究快递企业的违约责任呢?笔者认为答案是肯定的,原因在于《中华人民共和国消费者权益保护法》第2条规定:“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护;本法未作规定的,受其他有关法律、法规保护。”作为收件人显然是接受快递服务的消费者,有赔偿请求权,应受到法律保护。另外,我国《邮政业消费者申诉处理办法》也认可了收件人对快递企业进行申诉的做法,该法第12条规定:寄件人和收件人均是可以向快递企业提起申诉的直接利害关系当事人。

那么对于快递服务中的加害给付应该如何赔偿呢?根据《合同法》第122条规定:“因当事人一方的违约行为,侵害对方人身、财产权益的,受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。”虽然在快递服务构成加害给付情况下,既有违约责任,又有侵权责任,但笔者认为此时不应该适用该条款。因为适用《合同法》第122条的前提是只存在一个责任主体,所以受害者只能选择追究违约方的侵权责任和违约责任中的一项,如果既让违约方承担违约责任,又要其

承担侵权责任,则其将面临承担双倍赔偿责任的不公平境遇。而在快递服务造成加害给付情况下,有2个责任主体,一是快递公司,二是产品的销售者或生产者,不存在责任竞合的问题。在快递服务加害给付中,消费者既有权利根据快递合同要求快递企业承担违约责任,因为快递企业损毁了快递物,违反了快递合同;同时,由于是产品责任,消费者也有权利依据《中华人民共和国侵权责任法》(以下简称《侵权责任法》)第41~43条要求生产者或销售者承担侵权责任。假如产品的生产者和销售者生产或销售的产品不存在缺陷,那么生产者或销售者在承担赔偿责任后如何弥补自己的损失呢?对此,《侵权责任法》第44条规定:“因运输者、仓储者等第三人的过错使产品存在缺陷,造成他人损害的,产品的生产者、销售者赔偿后,有权向第三人追偿。”在快递损害构成加害给付中,快递公司就是使产品存在缺陷的运输者,因此产品的生产者、销售者赔偿消费者损失后,有权向快递公司追偿。在这种情况下,消费者的合法权益受到了充分保护:一方面,消费者通过追究快递企业的违约责任使得其履行利益得到了保护;另一方面,消费者通过追究生产者或销售者的产品责任,使其可以获得人身、财产侵权损害赔偿。

再回到前文的案例中,在这个案例中,受害者家属一方面有权利根据快递服务协议要求快递公司承担违约责任,要求其赔偿鞋子被损毁的损失,另一方面也有权利要求鞋子的销售者或生产者承担侵权责任,要求其依据产品责任承担人身损害赔偿。同时,由于是快递公司在运输过程中保管不善,未将有毒化学品与其他物品分开运输,致使鞋子受到污染,成为有缺陷的产品,进而导致收件人死亡,根据《侵权责任法》第44条,鞋子的生产者或销售者向受害人家属赔偿后,可以向该快递公司追偿。

四、结论

快递服务中的损害类型是多样的,包括延误、丢失、毁损、内件减少和加害给付等,其带来的损害赔偿问题也颇为复杂,既包括违约赔偿,也包括侵权赔偿,同时还可能会有加害给付。为了在现有立法情况下解决快递服务损害赔偿问题,比较科学和可行的做法是以快递损害类型为出发点,将其划分为3个类型分别研究其赔偿问题。对于快递延误,应首先视延误程度区分一般延误和彻底延误,再根据快递服务合同分别追究快递企业的损害赔偿 responsibility;对于快递丢失、毁损和内件减少,如果发生违约责任与

侵权责任竞合,消费者可根据自身情况选择追究快递企业的违约责任或侵权责任。在适用违约责任损害赔偿时,要区分是否保价以分别对待。对于保价的快递或快递公司故意损害快递,应按照实际损失来赔偿,不受可预期损失的限制;对于未保价的快递,不能简单适用限额赔偿的规定,应根据合同上的可预期损失规则,在限额赔偿以上、实际损失以下确定赔偿数额。对于加害给付,消费者既有权利追究快递企业的违约责任,也有权利追究生产者或销售者的产品责任,二者不发生竞合,这有利于最大限度保护消费者的合法权益。

[参 考 文 献]

- [1] 人民网. 山东现“夺命快递”市民网购鞋子致1死7人中毒[EB/OL]. (2013-12-20) [2014-04-11].

<http://house.people.com.cn/n/2013/1221/c164220-23907405.html>.

- [2] 圆通速递. 时效产品[EB/OL]. (上传日期不详) [2014-04-12]. <http://www.yto.net.cn/cn/product/timepro.html>.
- [3] 柏立诚. 女子中秋7天后收到月饼 因快递员冒充其签字[EB/OL] (2013-09-27) [2014-04-12]. <http://news.qq.com/a/20130927/006717.htm>.
- [4] 翁强,郝俊潇,章程. 论快递服务损害赔偿中违约责任与侵权责任的竞合[J]. 大庆师范学院学报,2014(2):60.
- [5] 杨立新. 确定快递服务丢失货物赔偿责任的三个问题[J]. 中国审判,2010(12):58.
- [6] 王泽鉴. 民法学说与判例研究(3)[M]. 北京:中国政法大学出版社,1998:85.
- [7] 王利明. 违约责任论[M]. 北京:中国政法大学出版社,1997:277.

(上接第65页)

社会保障网已经建立,但是对于不同地区、不同体制、分属城乡的居民,社会保障水平的差距还是较大的,仍然无法实现全国统筹,有待于进一步改善。一方面,要大力发展非公有制经济,完善非公有制企业的社会保障体系,使其员工享有与国有企事业单位人员同等水平的社会保障,从而扩大这部分人的消费支出,带动内需;另一方面,要大力提高社会保障的统筹层次,推进社会保障管理服务的一体化改革,以保证参与社会保障的居民在不同制度、不同地区之间能够顺利流转,避免出现在转移过程中社会保障关系无法衔接的问题。

[参 考 文 献]

- [1] 陈树文. 社会保障拉动需求增长的理论分析[J]. 大连理工大学学报:社会科学版,2002(4):26.
- [2] 尹华北. 社会保障对中国农村居民消费影响研究[D]. 成都:西南财经大学,2011.
- [3] 方匡南,章紫艺. 社会保障对城乡家庭消费的影响研究[J]. 统计研究,2013(3):51.
- [4] 谢文,吴庆田. 农村社会保障支出对农村居民消费的影响的实证研究[J]. 财经理论与实践,2009(5):27.
- [5] 杨志明. 农村社会保障与农村居民消费的关系——基于中国数据的经验分析[J]. 经济与管理,2011(6):28.