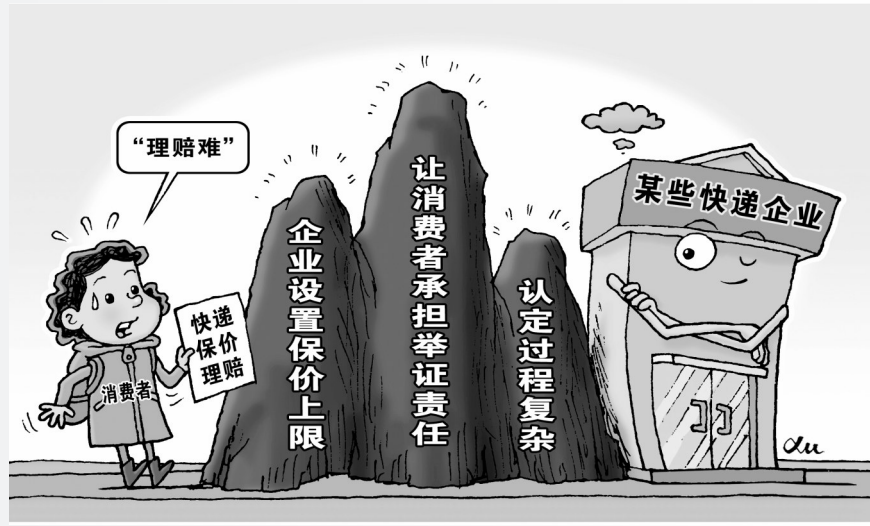


# 快递保价“理赔难”如何破解

新华社“新华视点”记者 王攀 毛思倩

“双11”前后产生了新一轮快递大潮。为避免快件丢失、损毁造成损失，一些消费者在支付快递费时，额外为贵重物品购买保价服务。但“新华视点”记者调查发现，由于多种原因，快递保价经常发生“理赔难”问题。消费者花钱买“安心”，却仍有可能遭遇“闹心”。

● 难点  
新华社发 徐骏作



## 消费纠纷屡屡发生

国内快递公司普遍按照消费者对快件声明价值的比例收取保价费，这一比例通常为1%到2%。近年来，快递保价纠纷屡屡发生。综合案例和投诉看，引发消费者强烈不满的保价争议主要集中在两个方面：

首先，快件丢失后消费者难以获得相应赔偿。

9月10日，杭州一消费者通过顺丰给客户同城寄送20克黄金，并按照黄金市场价保价8000元。但在取件一个多小时后，接到顺丰方面来

电，告知黄金丢了，愿意赔付2000元。“寄丢20克黄金仅赔2000元”迅速引发网络热议。随后顺丰称这是“误会”，本意是骑手愿在公司理赔方案基础上再补偿用户2000元，并且已经按照8000元保价金额全额赔付。

9月23日，顺丰通过官方微博发表声明称，针对9月以来连续的热搜事件，责令专职团队检视现有相关流程是否满足客户的期望，同时调查事件全过程。

记者在裁判文书网上看到，还有

多起类似诉讼，案由主要包括：快递公司认为消费者虚报快件价值、消费者无法证明丢失快件价值、消费者主张的快件价值与第三方机构认定价值不符等。

其次，快件损坏时赔偿金额无法达成一致。

当发生快件损坏时，如何认定损失，消费者和快递公司往往各执一词。

记者在某互联网投诉平台上看到，一名消费者表示，今年8月通过京东快递邮寄一台外观功能完好

的笔记本电脑，保价8000元。收到快递时，发现外壳磕碰、屏幕边框开封，盒子还有二次打包的痕迹。该消费者称，沟通后京东表示愿赔付1500元，而笔记本电脑的维修费远远超过1500元。

据天津市消协通报，今年6月，一名消费者花费150元通过德邦快递从天津快递音响设备到上海，选择保价2000元。然而，快件送达后，收件人发现音响设备损坏，无法使用。该消费者联系客服，要求按保价理赔，但德邦快递表示最多只能赔付500元。

## “理赔难”难在哪？

11月4日，中国消费者协会邀请中消协律师团律师对消费者反映强烈的快递领域不公平格式条款进行点评，保价“理赔难”成为最受关注的问题。

记者调查发现，保价纠纷的主要争议包括：

——企业设置保价上限。

不少消费者反映，快递企业对保额设上限。花钱买了保价服务，到头来，好几万元的东西丢了最多获赔两三万元，这让很多消费者想不通。

记者发现，快递企业普遍设置保价上限。例如，中通快递的保价申报

价值上限为3万元，如毁损灭失，按照实际价值损失赔偿；损失价值是该快递公司结合市场价值和保险公司意见评估，不足额保价或超额保价部分无法获得赔偿。申通快递则要求保价快件的实际价值不超过2万元，若快件毁损灭失的，由快递服务单位在约定保价价值内按实际损失赔偿。

中消协指出，快递公司约定的限额赔偿责任低于快件实际价值时，消费者的实际损失得不到补偿，快递公司的赔偿责任被减轻了，对于消费者显失公平。

——让消费者承担举证责任。

保价条款往往规定，在理赔时，无论消费者填写的保价金额是多少，快递公司还可以要求其证明托寄物品实际价值。如顺丰要求，消费者提交的理赔材料中，除了快递物品以及内外包装的照片，还需提供发票或者机打单据、鉴定证明、支付凭证、转账记录等。

为防止一些人利用廉价物品高保价“骗保”，部分快递公司规定，一旦消费者无法提供相应证明，快递公司可全额退还保价费用，并按照未保价快件进行赔偿。

不少消费者认为，让消费者承担举证责任并不合理。不少物品，如证件、文件、私人收藏物品等，很难估算其价值。另外，物品损坏时的损失价值和鉴定证明往往是普通消费者无法提供的。

——认定过程复杂。

一般来说，赔偿金额是快递公司基于保价金额、托寄物实际价值、受损比例、实际损失等因素综合考虑。这对于普通消费者来说过于复杂，博弈环节处于明显弱势，容易让保价理赔成为“糊涂账”“扯皮账”。

## 完善保价体系畅通行业发展

2021年，我国快递就正式步入“千亿件”时代。随着快递业迅猛发展，贵重物品的运输量也急剧增加，相关消费纠纷趋向多发。

今年9月以来，在曝出多起保价争议事件后，顺丰、京东等公司纷纷宣布推出新版保价体系。9月29日，京东快递上线“全额保”，称一旦快件出现丢失或损毁等异常情况，京东快递将结合保价金额与实际损失金额进行

足额赔偿。10月下旬，顺丰推出“全新保价服务2.0”，并表示此次升级解决了之前赔付政策不完善等问题。

深圳市律协公司与公职律师工作委员会副主任、深圳市消费者协会律师团副团长赵杰认为，保价一直以来都是整个产业面临的共性问题。市场上一直缺乏公允的第三方。如果能够引进第三方承担保价责任，就能较好地规避一些矛盾，防范一些风险，并不断促进此项业务的健康发展。

中消协在其发布的法律意见中明确，快递企业有义务在接受托寄前向消费者主动阐明具体的保价赔偿规则，如果告知不清楚，对格式条款的理解发生争议时，应当作出有利于提供格式条款一方的解释。另外，快递服务人员有义务提醒消费者对贵重物品进行保价，未履行提醒义务或因故意、重大过失等原因造成快件丢失、损毁、内件

短少的，快递企业应当加重承担责任。

北京孟真律师事务所律师舒胜来认为，有关部门和快递行业协会应结合市场和消费环境，指导行业形成科学合理的快递保价赔偿体系。同时，建立与保价条款配套的运行机制，如将保价与未保价的货物分开运送，将托运人支付的保价费用用于建立专门的赔偿基金，专款专用。另外，赔付流程也要更加完善、规范。

# 梅西首战爆冷 法国强势亮相



新华社多哈11月22日电（记者 张泽伟 刘畅）万众期待的梅西和他的阿根廷队的亮相之战，竟成了卡塔尔世界杯开赛以来最大的冷门。1:2不敌赛前被认为小组最弱的沙特阿拉伯队，不仅让阿根廷队36场国际比赛不败纪录作古，也让梅西这最后一届世界杯征程蒙上阴影。

夺冠大热门阿根廷队拥有一个完美开局，第10分钟梅西轻松罚进点球让球队早早领先。虽然上半场阿根廷队随后的三粒进球都被判无效，但没有人怀疑其继续扩大比分的能力。

偏偏沙特人不信邪，不认命。他们用合理的战术，顽强的意志一次次化解对手的进攻，更在下半场开场不久五分钟内连入两球，爆冷逆转。

沙特队以一场惊天冷门，迎来自己世界杯历史的高光时刻。同时，这场胜利也为亚洲球队正名，让人们稍稍淡忘卡塔尔队、伊朗队此前的失利。

当然，对于阿根廷队来说，也不是没有好消息。同小组的波兰队与墨西哥队当天0:0打平，让阿根廷队尚有争夺小组第一的机会。波兰队当家球星莱万多夫斯基在比赛中表现一般，他在下半场本有机会打破个人在世界杯正赛的“进球荒”，但他创造并主罚的点球被墨西哥队“门神”奥乔亚扑出。

人才济济的法国队当天的亮相之战也小遇波折，一上来便被澳大利亚队攻入一球，但卫冕冠军拒绝爆冷，在拉比奥、吉鲁、姆巴佩的轮番攻击下，澳大利亚队防不胜防，最终吞下1:4失利的苦果。

跟法澳大战的大开大合相比，同小组的丹麦队与突尼斯队的比赛则显得相当沉闷。双方在上下半场各进了一个球，但都因越位被判无效。这样，该场比赛成为本届世界杯开赛以来的首场零进球比赛。

# “有些越位是毫米级的”

## 卡塔尔世界杯·妙语连珠

练了点球，他一个都没有打丢。但这就是足球，伟大的球员有时候也会罚丢点球。”

——在22日波兰队与墨西哥队的首轮较量中，队长莱万多夫斯基的点球被墨西哥队门将奥乔亚扑出，最终双方互交白卷。赛后，波兰队主教练米赫涅维奇表达了对莱万的支持与鼓励。

“足球就是足球。这是一个点球，要么进球，要么丢球。他会回来的。”

——波兰队队长莱万多夫斯基在对阵墨西哥队时罚失点球，赛后，队友卡什和波兰队的两场小组赛。

“在昨天的封闭训练中，莱万多夫斯基”

我们只庆祝了20分钟，因为接下来还有两场艰难的比赛等着我们。”

——首场小组赛2:1战胜夺冠热门阿根廷队后，沙特阿拉伯队主教练勒纳尔坦言这场胜利会载入史册，但胜利过后，更需要脚踏实地。

“我是日本足球的粉丝，他们在很多方面都非常优秀。尤其是那些效力于德甲的球员，比如远藤航是过去几年在德甲表现最好的中场球员，镰田大地在德国知名度很高。”

——23日，德国队和日本队将在世界杯首轮比赛中相遇，赛前召开的新闻发

布会上，德国主帅弗利克这样评价对手。

“你怎么能挡住这么快的人？这太难了。”

——世界杯小组赛第一轮，澳大利亚队1:4不敌卫冕冠军法国队。谈及法国球星姆巴佩，澳大利亚队主帅阿诺德显得很无奈。

“球队有很多人都在说自己，不太相信我们真的打进世界杯了。”

——加拿大队时隔36年重返世界杯舞台，球队主帅赫尔德曼表示，这是球员证明自己机会，并且相信球队能在本届世界杯上取得一番成就。

## 中国代表：也门和平“机会之窗”不应关闭

新华社联合国11月22日电 联合国安理会22日举行也门问题公开会。中国常驻联合国代表张军在发言中呼吁也门有关方面早日恢复休战，强调也门和平“机会之窗”不应该关闭。

也门冲突方达成的停火协议于今年4月2日生效，为期两个月。这一停火协议到期后延长两次至10月2日。之后，冲突各方未能达成延长停火协议。

张军说，为期半年的休战给也门人民带来显著和平红利。恢复休战符合也门人民的共同利益，也是国际社会和地区国家的普遍期待。当前，也门和平的“机会之窗”尚未关闭，也不应该关闭。联合国也门问题特使格伦德里贝里为恢复休战付出不懈努力，沙特阿拉伯、阿曼等地区国家也为此发挥了积极和建设性作用，中方对此表示赞赏。中方呼吁有关方面，特别是胡塞组织积极配合特使工作，在公务人员工资等关键问题上设置合理预期，争取尽快达成解决方案，早日恢复休战并启动内容更为广泛的政治进程达成一致。中方支持海合会在也门问题上的倡议主张，鼓励对也门局势有影响力的国家继续为缓解局势、恢复休战提供建设性帮助。

张军说，根据联合国也门问题特使的通报，也门安全局势仍十分脆弱。中方强烈谴责针对平民和民用设施的袭击，呼吁冲突方、特别是胡塞组织以也门人民的利益为重，坚持政治解决的大方向，停止一切敌对行动，尽快实现地面局势缓和降温。中方对也门政府在此过程中表现出的总体克制态度予以充分肯定。

张军说，也门面临世界上最严重的人道危机之一。中方呼吁国际社会立即行动起来，加大对也门的人道和发展投入，为联合国在也门行动提供充足资金保障，并支持也门总统职权委员会在改善民生、稳定经济和币值等方面所作努力，帮助缓解也门人民面临的困境。

## 博索纳罗提起申诉质疑总统选举结果

新华社巴西利亚11月22日电（记者 卞卓丹）在10月举行的总统选举中以微弱差距失利的巴西总统博索纳罗22日通过其所属党派向巴西高等选举法院提出申诉，质疑选举结果，并要求取消第二轮投票中部分“不合格”票箱的选票。

这份以博索纳罗所属自由党的名义提交的申诉报告认为，有25万个老旧型选票箱因存在“无法修复的故障”应被认为是合格的，报告称博索纳罗在与卢拉的第二轮竞争中获得了51.05%的选票。

自由党主席瓦尔德马尔·内图也是申诉人之一。他说，提交这份申诉报告是希望通过向高等选举法院提交由专家得出的研究结果，“保证选举过程的透明度”。

当天下午，高等选举法院院长亚历山大·德莫赖斯迅速对此做出回应，要求自由党在24小时内对本届巴西大选使用的电子投票箱情况提供完整分析，“希望也包括第一轮（所用票箱）的数据”。

自2019年上任以来，博索纳罗就不断抨击巴西大选自1996年以来一直采用的电子投票系统，多次表示选举事务管理部门应听取军方关于投票系统的改进建议，并要求让军方进行平行计票，但遭到高等选举法院拒绝。

根据高等选举法院公布的数据，在10月30日举行的巴西总统选举第二轮投票中，劳工党候选人、前总统卢拉以50.9%的得票率战胜了获得49.1%选票的博索纳罗，当选新一任巴西总统。新任巴西总统将于2023年1月1日正式就任，任期4年。

## 希腊成功营救海上400余名非法移民

新华社雅典11月22日电（记者 于帅帅 刘叶雨）据希腊媒体22日报道，希腊海运与岛屿政策部对发出求救信号的一艘非法移民船组织救援行动，400余名船上人员获救。

据希腊雅典—马其顿通讯社报道，一艘25米长的非法移民船21日晚在克里特岛以南18海里处发出求救信号，并告知救援人员船上有400至500人。当时事发海域有强风，救援条件较为恶劣。几艘正在同一海域航行的船只也参与了希腊海岸警卫队的救援行动。数小时后，这艘渔船被牵引到克里特岛一处港口停靠。

希腊海运与岛屿政策部长普拉基基斯塔基斯发布公告说，此次营救行动很成功，希腊将一如以往保卫海上边界，继续挽救生命，坚决打击偷渡组织。

2016年3月，土耳其和欧盟就非法移民管控问题达成协议，经由土耳其偷渡到欧洲的非法移民人数一度大幅下降，但爱琴海仍是非法移民经由土耳其偷渡到欧洲的重要通道。

## 土耳其总统称将对伊拉克与叙利亚境内库尔德武装发起地面军事行动

新华社安卡拉11月22日电（记者 王腾飞）土耳其总统埃尔多安22日称，土耳其将尽快对伊拉克与叙利亚境内的库尔德武装“人民保护部队”发起地面军事行动，以铲除“恐怖分子”。

埃尔多安当天说，在过去几天，土耳其一直在用飞机和无人机打击“恐怖分子”，这是对发生在伊斯坦布尔的袭击做出的回应。他强调，土耳其将尽快用坦克、大炮和士兵铲除“恐怖分子”。他说，土耳其开展军事行动的目的是保护国家与公民安全，这是土耳其的合法权利。

土耳其军队20日对在伊拉克和叙利亚北部的库尔德工人党和“人民保护部队”基地发动代号为“爪钩”的空袭行动。此次空袭被认为是本月13日发生在土耳其最大城市伊斯坦布尔爆炸袭击事件的报复。而埃尔多安此次的表态显示，土耳其对该地区武装人员的打击将不仅限于空袭，而是转入跨境地面军事行动。

库尔德工人党成立于1979年，被土耳其、美国和欧盟列为恐怖组织。库尔德工人党寻求通过武力在土耳其与伊拉克、伊朗和叙利亚交界处的库尔德人聚居区建立独立国家。“人民保护部队”自叙利亚内战爆发后活跃在库尔德人聚居的叙利亚北部地区，目前控制着叙利亚北部大片土地。

伊斯坦布尔市中心塔克西姆广场边的独立大街13日下午发生爆炸，造成6人死亡、81人受伤。土耳其将袭击来源指向库尔德工人党以及叙利亚库尔德武装“人民保护部队”。