



▲ 资料图片

专家
解答

快递丢了该怎么赔

目前，对于已保价的快递丢失、损毁的，按约定执行的保价规则确定赔偿额没有疑义；对于未保价的包裹，快递公司通常会主张按照物品的实际损失进行赔偿，且最高不超过运费的一定倍数。不同的快递公司，赔偿标准也存在一定差异。

在没有选择保价服务的情形下，若希望按实际价值获得赔偿，用户需要对包裹的实际价值承担举证责任，应注意保留能反映物品价值的证据材料。

收寄快递已成为人们的生活日常。近年来，快递行业着力强化基础设施建设，加强智能化、无人化设备应用，服务质效大幅提升。尽管如此，在寄递过程中，丢件、损毁等问题仍有发生。快递丢了、坏了，到底该找谁？赔偿的依据和标准是什么？收寄快递到底要不要购买保价服务？遇到包裹丢了、坏了，消费者该如何维权？针对上述问题，记者采访了相关专家。

“随着我国快递业的迅猛发展，行业加速迈向信息化、智能化，有关快递丢失、损毁的赔偿体系也相对健全。”北京邮电大学邮政发展研究中心主任赵国君说。如今，快递已实现全程流转信息可追踪，快递在流转过程中哪个环节出了问题一目了然，如果快递是签收后发现的损坏，则要区分是外包装问题，还是商品质量问题，及时拍照留下证据很重要。

“对于网购的消费者来说，如果迟迟未收到快递，可以先向承运主体（邮政快

递企业）沟通、反馈或投诉。”北京颐合中鸿律师事务所律师高级合伙人张秀山认为，从法律关系上来讲，快递丢失或者损毁应由与承运主体存在合同关系的寄件方来向承运主体主张权利。如果消费者确认快递已丢失或损毁，建议先选择跟卖家沟通，是退款还是重新发货，都比直接跟承运主体沟通理赔更快更有效。

不少消费者疑惑，快递的赔偿依据和标准究竟是什么？张秀山解释，快递丢失、损毁后的赔偿依据和标准，按照承运主体的不同，存在不同的规定。若是由邮政企业递送的包裹，应按照《中华人民共和国邮政法》第四十七条的规定处理，即“保价的给据邮件丢失或者全部损毁的，按照保价额赔偿；部分损毁或者内件短少的，按照保价额与邮件全部价值的比例对邮件的实际损失予以赔偿。未保价的给据邮件丢失、损毁或者内件短少的，按照实际损失赔偿，但最高赔偿额不超过所收取资费的3倍”。需要注意的是，邮政企业因故意或者重大过失造成给据邮件损失，或者未履行前款规定义务的，无权援用前述条款的规定来限制赔偿责任。

为提升快递服务的整体质量和安全性，不少快递企业推出了快递保价服务。“保价不是强制性的，是一种增值服务，但寄件人在交寄贵重物品时，快递员有义务提醒寄件人是否需要购买保价服务。”赵国君说。

记者了解到，目前，对于已保价的快递丢失、损毁的，按约定执行的保价规则确定赔偿额没有疑义；对于未保价的包裹，快递公司通常会主张按照物品的实际损失进行赔偿，且最高不超过运费的一定倍数。不同的快递公司，赔偿标准也存在一定差异。

“这并不意味着用户只能接受快递公司主张的赔偿标准。”张秀山说，除非在用户交寄快递时，快递公司明确向用户告知了未保价情况下的赔偿标准，否则仅通过电子运单条款或纸质快递单上的保价条款等进行约定，用户可主张该条款为格式条款，并以快递公司未尽到提示和说明义务，对自己不发生效力为由，要求快递公司按照包裹的实际价值承担赔偿责任。不过，出于对不必要风险的规避考量，用户如果寄递的物品较为贵重或者物品本身具有特殊价值（如有纪念意义的老照片等），购买保价服务还是有必要的。

事实上，真的遇到快递丢失或者损坏，消费者的维权渠道也是多样的。张秀山说，首先应固定好相关证据，包括与快递员或快递公司确认包裹已丢失的沟通记录，请收件人拍摄、提供包裹内物品损毁的照片或视频证据，再联系快递公司沟通赔偿事宜。如果快递公司拒绝进行合理赔偿，还可以考虑向消费者权益保护机构或邮政管理部门投诉。

需要提醒的是，在没有选择保价服务的情形下，若希望按丢失、损毁包裹的实际价值获得赔偿，用户需要对包裹的实际价值承担举证责任，应注意保留所寄递物品的购买记录、发票、支付记录等能反映物品价值的证据材料。同时，在填写快递信息时，应尽可能详尽地填写所寄递物品的关键信息，比如某品牌、某型号、运行内存与存储内存分别为多大的全新手机等，以备在缺少其他有效反映物品价值的证据时，能够有机会根据寄递物品的详细信息来确定物品的市场价格，从而获得合理的赔偿。（据中国经济网）

为何金条买入容易变现难

国际金价持续走高，银行销售的投资金条被不少人视为“硬通货”。金条购买容易，但如果想变现，其中还有许多回购规定。比如，各家银行的回购规则不一样，不是所有金条银行都照单全收，也不是每个银行网点都能回购金条。那么，去银行买金条时，要关注哪些要点？回购时，有什么问题要注意？

金条变现流程复杂、周期长

半年前，浙江的王先生在手机银行App上购买了50克金条。最近，他拿其中的10克去银行变现，赚了1000多元差价。在王先生看来，黄金价格持续走高，他很好看投资金条。

王先生回忆，买金条时，银行业务员特意提醒，不要轻易打开金条的塑封膜，以免造成损失。“金条有包装有鉴定证书，塑封膜和包装不要打开，如果打开，银行可能会拒收。如果银行收，还会去鉴定、称重。”王先生说。

安徽的苏女士在去银行变现金条时，才发现回购流程较为复杂。“回购时，要带上买的金条、身份证，还有回执单。银行要查当时购买的流水，包括金条的核实、称重，还要联系厂家，整个业务办下来要一个多小时。钱也不能立马到账，银行称要把金条寄回厂家，等厂家核实确认无误，钱才到我的卡里，大概要花一两周。”

银行回购限品牌、限网点，并收折损费

近日，记者来到北京市西城区某银行咨询黄金回购的相关流程与要求。业务员解释，“不是每个网点都可以办理回购，需要有鉴定的资质。如果只有投资需求，不建议客户把黄金提走，可以让银行代为保管，涨价之后把它卖掉就可以，不用拿在手里”。

另一家银行的业务员在手机银行App上向记者展示了当日投资金条的买卖价格，如果当日卖出，投资者还需承担差价。该业务员称：“金条有塑封膜，提走之后，如果不拆开膜，回购时要去专门管实物金的网点，鉴别真伪。如果拆了膜，会打孔验真伪，就会造成消耗。”该行客户经理也向记者证实，回购金条需要收取相应的折损费用，“回购会有折损费，工费、手续费都在里边”。

记者了解到，各大银行在办理黄金回购业务时，要求普遍严格统一：回购的实物黄金必须为本行自有品牌的产品，并需出示发票、交易单等原始购买凭证和产品证书，同时保持黄金实物原包装、吊牌完好、无破损；银行会对黄金进行实

物质检和复秤，确保其成色和重量与标识相符，回购价格通常是在当日上海黄金交易所的基准金价基础上扣除一定价差后进行结算；回购时一般不接受其他银行或非指定品牌的金条、金饰，且对回购克重有最低要求；整个流程需客户携带本人有效身份证件前往指定开办回购业务的网点柜台办理。

专家建议：明确需求，合理选择投资品种

银行投资金条回购有严格的条件，记者咨询的线下黄金店铺却十分爽快。有商家表示，“只要东西没问题就可以，可以现场验货，现场转账”。不过，有网友反映，金店虽然回购爽快，但是存在压价风险；相比金店，银行金条虽然在购买时具备品牌保障和标准化优势，但后续的流通性却不如预期，二者各有优劣。

资深银行从业者王女士认为，一方面，银行回购政策严格，导致投资者难以通过原购买渠道变现；另一方面，金店、黄金公司等机构对银行金条的接受度也参差不齐。“金条是基于国际金价报价，再加上加工费，但在回购时是按照实际的国际金价基准报价，所以中间有差价，相当于工艺费用。”

浙江宁波市黄金珠宝协会会长俞建雅表示，与金店相比，银行回购要求严格，而且银行的回购方式也跟金店存在差异。“在金店，当天国际金价是多少，回购价就再减3元，一目了然，实时回购。但有些消费者反馈，银行可能会跟存款利率、贷款利率挂钩。”俞建雅认为，投资者在购买实物黄金前，应充分了解回购政策、交易成本及流通渠道，避免盲目跟风。

业内人士建议，消费者购买金条时，如果为了投资，要了解回购渠道；如果为了保值，就要计算实际的持有成本。投资者应根据自身资金流动性需求，合理选择投资品种。（据《文摘报》）



▲ 资料图片