

以案说法

快递丢了能不能原价赔偿？

□记者 樊朋展 张蕊彤 樊慧敏

两件共价值11560元的衣物，退货时在快递途中丢了。快递公司用出一句“未保价只能赔偿2000元”，消费者不服，把快递公司告上法庭。

这起发生在芮城县的快递纠纷近日有了结果，让不少消费者直呼：“终于弄明白快递丢了到底能不能原价赔偿了。”

事件起因

万元衣物退货快递丢失

事情要从一次退货说起。

芮城县的张某在抖音平台上看中了两件心仪的衣物，款式时尚、面料考究，便毫不犹豫地下单。两件衣物总价为11560元。

几天后，包裹如约而至。张某拆开包装，迫不及待地试穿。然而，衣物上身效果却与预期有些差距。思来想去，张某决定退货。随后，他与商家协商一致，通过抖音平台发起退货申请。当天，张某联系了某快递公司上门取件，并支付了8.76元运费。

一切看起来都很顺利。张某在手机上关注着物流动态：“已取件”→“运输中”→“派送中”……几天后，物流信息显示“前台签收”。然而，商家却告知张某未收到退回衣物，拒绝退还购衣费用。

“怎么可能？物流明明显示‘前台签收’了啊！”张某反复核对物流信息，确认无误。经过快递公司内部核实，真相终于浮出水面——衣物在运输过程中的某个环节不慎丢失，根本没有

送达商家手中。

货物丢失，责任在谁？张某找到快递公司，要求对方按照衣物实际价值11560元赔偿。快递公司的答复却让他难以接受：“您寄件时没有选择保价服务，按照公司‘未保价货物限额赔偿’规定，仅同意赔偿2000元。”

双方多次协商未果，无奈之下，张某将快递公司告至芮城县人民法院，要求其赔偿衣物剩余费用9560元。

法院判决

快递公司全额赔偿

芮城县人民法院认为，张某通过抖音平台申请退货，快递公司上门取件寄送退货衣物，张某支付运费，双方之间已经形成了快递服务合同关系。根据民法典规定，承运人负有将货物安全运输至约定地点的义务，对运输过程中货物的毁损、灭失承担无过错赔偿责任。

本案中，快递公司作为承运人，在运输过程中将张某的衣物丢失，未能履行安全运输的义务，应当依法承担赔偿责任。

至于快递公司提出的“未保价限额赔偿”条款，芮城县人民法院法官助理薛丽媛解释：这属于典型的格式条款。根据《中华人民共和国民法典》第四百九十六条第二款，提供格式条款的一方必须采取合理方式提示对方注意，并履行说明义务，否则该条款不生效。

那么，快递公司是否履行了这一义务？法院查明，快递员上门取件时，

从未主动向张某说明“未保价货物丢失仅限额赔偿”这一对消费者有重大利害关系的条款。张某作为一名普通消费者，在寄件过程中完全不知道还有“保价”这一选项，更不了解不保价可能带来的风险。

据此，芮城县人民法院认定：快递公司未履行法定的提示和说明义务，该限额赔偿条款对张某不发生法律效力，最终判决快递公司按照衣物的实际价值，赔偿张某剩余费用9560元。

法官提醒

快递企业需规范流程

这起案件中，涉及的法律问题值得每一个消费者和快递企业重视。

对于保价、限额赔偿等格式条款，快递企业必须以醒目方式提示消费者注意，例如在下单页面以弹窗、加粗字体、不同颜色等方式突出显示，并由快递员在上门取件时主动口头说明。同时，快递企业应规范取件流程，在寄件环节明确告知保价选项和赔偿规则，避免因未尽提示义务而陷入法律纠纷。只有切实履行了提示和说明义务，相关条款才能对消费者产生约束力，否则，一旦发生丢件、毁损，快递企业仍需按货物实际价值全额赔偿。

事实上，问题的关键在于，很多消费者在下单时根本不知道有保价这回事，更不清楚不保价可能面临的风险。这起案件的判决，无疑给快递行业敲响了警钟，从源头上减少纠纷，才能真正赢得消费者的信任。

执法一线

暖民心 丢失车辆被追回

运城晚报讯（记者 樊朋展）4月17日下午，市民戈女士将一封感谢信交给盐湖公安分局东城派出所民辅警，对他们快速找回其丢失的自行车表示感谢。

4月9日，东城派出所接到报警称，戈女士停放在红旗东街一饭店门口的山地自行车不慎丢失。接警后，派出所立即组织警力开展查找工作。值班民辅警围绕事发时段，对周边区域视频监控进行调取分析，并同步进行走访摸排，逐步锁定嫌疑人身份。

在盐湖公安分局巡特警大队的配合下，该所民辅警连续作战，通过蹲守布控，将嫌疑人卫某抓获。经查，卫某（男，62岁，盐湖区人）涉嫌盗窃多辆自行车。案件侦办过程中，民辅警不仅成功追回戈女士丢失的自行车，还连带找回多辆被盗车。

目前，卫某已被依法行政拘留，部分被盗车辆已陆续返还失主。

泄私愤 编造谣言被拘留

运城晚报讯（记者 樊朋展）近日，临猗县临晋镇一男子因在网络平台编造、传播不实信息，被临猗县公安局依法行政拘留10日。

经查，4月11日15时许，张某在临晋镇某火锅店就餐饮酒至当天22时，因店主打烩劝其离开，双方发生口角。张某心生不满，为发泄情绪，在某短视频平台连续发布“临晋某火锅耗子肉”等不实视频共计73条。经该县市场监督管理部门核查，相关内容均为虚假信息。

目前，张某因故意散布谣言扰乱公共秩序被依法行政拘留。

贪小利 为获外挂竟涉诈

运城晚报讯（记者 张蕊彤）近日，绛县公安局依法查处一起为电信网络诈骗活动提供帮助的违法案件，对1名违法行为人作出行政处罚。

经查，今年2月，绛县居民陈某在玩网络游戏时，为获取作弊软件（游戏“外挂”），加入一群聊。入群后，陈某看到群内频繁发布虚拟货币交易获利信息，逐渐产生参与念头，开始从事相关交易。其间，绛县公安局反诈中心已向陈某推送风险预警，明确提示相关行为存在违法风险，但陈某仍心存侥幸，将本人银行账户信息提供给他人，用于转移涉诈资金，其账户累计接收涉诈资金800余元。

目前，陈某因涉嫌为电信网络诈骗活动提供帮助，已被绛县公安局依法予以行政处罚。

快出击 两天打掉一团伙

运城晚报讯（记者 张蕊彤）日前，河津市公安局刑事侦查大队根据该局反诈中心移交线索，启动电信网络诈骗案件“快研、快查、快打”机制，仅用48小时成功打掉“刷单返利”帮信团伙，抓获犯罪嫌疑人3名。

行动中，民辅警围绕资金流、信息流同步开展研判，锁定杨某佳、杨某荔、李某鹏3人的活动轨迹，并实施集中收网，现场扣押作案手机5部，冻结涉案微信及支付宝账号7个，初步查明非法获利3.1万余元。

经查，自2025年7月以来，该团伙通过境外加密通信软件与上游诈骗分子联系，在多个刷单兼职群内，以“扫码返现”“小额返利”为诱饵实施诈骗。今年2月初，其中一名犯罪嫌疑人单独作案，向受害人余某阳多次实施小额返利，使其放松警惕，最终被上游诈骗团伙以“联单任务”为由骗走人民币5500元。

目前，案件正在进一步侦办中。

全覆盖 多点开花话禁毒



运城晚报讯（记者 刘凯华）近日，万荣县社区戒毒（康复）服务中心抢抓罂粟出苗、开花关键时段，在乡镇及基层单位多点开展禁种铲毒宣传活动，持续织密基层防控网络（左图）。

在孤峰社区，禁毒社工围绕罂粟的外形特征、生长规律及相关法律法规进行集中宣讲，明确“种植一株即违法”的法律底线；在里望乡，依托“村村响”广播、张贴宣传海报等方式，扩大宣传覆

盖面，将禁毒知识延伸至村头巷尾；在裴庄镇西效和村，社工深入农户家中发放宣传资料，讲解罂粟的识别方法和非法种植的法律后果；在皇甫乡司法所，通过资料发放、实物展示、现场答疑等形式，进一步增强基层干部和群众的识别能力。

在一处处走访、一轮轮讲解中，禁种铲毒意识逐步深入人心。不少群众表示，对罂粟和相关法律法规有了更加清晰的认识。

查隐患 走进企业核台账

运城晚报讯（记者 樊朋展）近日，永济市公安局禁毒大队联合社区戒毒（康复）服务中心，深入辖区易制毒化学品生产企业，开展“查隐患、强宣传、筑防线”专项检查暨禁毒宣传教育活动。

检查中，民辅警围绕易制毒化学品管理关键环节，重点核查采购、登记、库存、使用流向及出入库台账情况，逐项对照制度要求进行检查。针对仓储、生产车间等重点区域，民辅警详细查看安

防设施运行情况，询问企业在原料流转、日常监管等方面的具体措施，对检查中发现的薄弱环节，当场指出问题并提出整改意见，督促企业及时完善管理机制。

在进行检查的同时，民辅警结合企业实际，向从业人员讲解禁毒法律法规、新型毒品伪装形式及易制毒化学品管理相关规定，提醒他们在日常工作中提高警惕，严格规范操作流程，切实增强识毒、防毒、拒毒意识。



▲春季是毒品原植物生长关键期，为从源头遏制非法种植行为，筑牢社区禁毒防线，4月17日，平陆县社区戒毒（康复）服务中心联合东城社区、辖区派出所，深入居民家中开展“零距离”禁种铲毒入户宣传活动。

活动中，工作人员以入户走访、精准宣讲为主，重点对辖区闲置空地、绿化带、楼顶、偏僻角落及居民庭院、阳台、私家菜园等区域开展全面排查，严查非法种植罂粟、大麻等毒品原植物的行为。 记者 樊朋展 摄