

护航“中国民营快递之乡”高质量发展

——浙江桐庐法院:探索涉快递物流行业纠纷裁判规则

□ 本报记者 余建华 本报通讯员 董 法

导读

作为连接生产和消费、内贸和外贸的核心纽带,快递物流行业既是实体经济的“筋络”,也是高效整合市场资源的重要平台。浙江桐庐被称为“中国民营快递之乡”,近年来快递物流行业正在从高速增长向高质发展跨越,以技术创新驱动服务升级,以智能化运营提升效率。而转型浪潮中新业态、新模式的涌现,也带来了诸多新课题、新挑战。在此背景下,浙江省桐庐县人民法院梳理了一批涉快递物流纠纷典型案例,通过鲜活案例明确裁判规则,“以案释法”凝聚社会共识,既为行业发展划定行为边界,也以实际行动彰显司法服务民营经济高质量发展的担当。



图为浙江省桐庐县人民法院聚焦快递物流行业举行“一行一策”座谈会,发布《快递物流纠纷审判工作白皮书》。

董 法 摄

案说·多元解纷

无人快递配送车发生交通事故 保险理赔应以过错责任为原则

2025年4月,某公司运营的无人快递配送车在行驶中突然停止,重启时被后方章某驾驶的电瓶车碰撞,导致章某受伤及双方车辆受损。公安交管部门调取监控后初步认定:无人快递配送车因突然启动负主要责任,章某因未保持安全距离负次要责任。无人快递配送车的生产商某科技公司已为该车辆投保公众责任险。由于无人快递配送车的运营处于试点阶段,公安交管部门遂向法院及主管部门就事故责任、赔偿事宜进行沟通。

法院在了解纠纷情况后,联合公安交管部门组织章某以及某保险公司进行调解。法院认为,事故发生在保险期

间,属于保险承保范围,保险公司应依公众责任险理赔。但章某作为驾驶人未保持安全距离,未尽安全注意义务,应自负部分责任。虽然无人快递配送车作为机动车的定性问题尚未明确,适用道

路交通安全法认定事故责任尚有争议,但公众责任险以过错责任为原则,不影响责任以及赔偿金额的认定。经法院指导调解,各方最终达成协议,由保险公司赔付2000余元并履行完毕。

典型意义

公众责任险是一种以被保险人在公共场所或特定活动过程中,因意外事故导致第三方(非被保险人及其雇员)人身伤害或财产损失而依法应承担的经济赔偿责任为保险标的的保险产品,其责任认定适用过错责任原则。无人快递配

送车在配送过程中发生交通事故时,应属进行道路交通安全法中与道路交通有关的活动。尽管车辆属于无人驾驶状态,但可以“车辆所有人”和“管理人”代替驾驶人作为责任主体,对发生的交通事故承担赔偿责任。道路交通安全法所明确的过错责任,与无人快递配送车投保的公众责任险所明确的过错责任原则具有一致性。

快递公司未尽到审查义务 应当承担部分受处罚责任

某实业公司与某速递服务公司签订《快递服务合同》,约定“某实业公司不得交寄或夹带法律法规禁止、限制寄递的物品,某速递服务公司有权进行验视,并不予寄递禁寄物品。若因某实业公司交寄禁寄物品,导致某速递服务公司或第三方人身财产损害,或者受到主管部门调查处罚的,某实业公司应当予以赔偿”。双方合作期间,因某实业公司寄递禁寄物品,导致某速递服务公司受到快递总部以及主管部门处罚多次、罚款14300元。因双方未对罚款金额承担协商一致,某速递服务公司向法院起诉,主张由某实业公司承担全部的罚款。

法院经审理认为,根据合同约定,某实业公司不得寄递禁寄物品,但某速递服务公司亦有义务对寄递的物品进行检验,并有权拒绝寄递。本案中,某实业公司违反合同约定,交

寄禁寄物品,应承担一定的赔偿责任,但某速递服务公司对于投递物品未尽到合理的检验义务,也应承担相应的责任,故判决案涉罚款由双方各负担50%。

典型意义

快递安全无小事。部分企业在寄递物品核查环节未尽安全保障责任,将虚假广告传单、诈骗宣传小卡片等违禁物品按普通件收寄,由此引发多起投诉纠纷。本案中,法院明确此类纠纷适用共同赔偿责任原则,一方面

强调寄件人须严格遵守禁寄限寄物品规定,违约寄递应承担赔偿责任;另一方面要求快递企业切实落实收件验视制度,履行合理检验义务,筑牢安全防控的第一道防线。该判决不仅厘清了寄递双方在违禁物品运输纠纷中的责任边界,更警示行业主体需共同守护寄递安全,对推动快递行业规范化、标准化发展具有重要示范意义。

高价值寄品未主动保价 丢件后寄件人应自担部分损失

寄件人虞某将总价值30余万元的医疗器械包装完毕后,联系快递公司揽收,将其将寄件人、收件人等信息发送给快递员后,由快递员自行操作填写快递物流单后寄出。该快递信息备注为生活用品,重量1.61kg,支付快递费10元,虞某在寄件时未申报保价,该件的下单界面显示“快件发生损毁、遗失,未保价的最高赔偿不超过500元(含);已保价的按照实际价值损失赔偿”。后因该快递丢失,虞某与快递公司协商未果,故将快递公司诉至法院,要求赔偿物品损失30余万元。

法院经审理认为,快递面单背面所印制的“未保价最高赔500元”条款属格

式条款,如快递公司未采取合理方式提示的,该条款不成为合同内容。本案快递件下单界面虽然载明该保价规则,但该件是快递员代寄件人填写物流信息,快递员未主动提示寄件人保价,应当认为未履行提示说明义务。快递公司在投递过程中将快递遗失,存在过错,应承担主要责

任。而虞某明知所寄物为高价值物品,却未主动选择保价,应认定为未尽到合理注意义务,应自行承担部分损失。经委托鉴定,虞某所寄的医疗器械成本价为154909元,故最终法院酌定由快递公司赔偿虞某损失10万元。一审宣判后,虞某提起上诉,二审判决驳回上诉,维持原判。

典型意义

快递服务中的保价条款属于格式条款,快递公司需以合理方式提示寄件人注意并明确说明。若未履行此义务,寄

件人可主张该条款不纳入合同内容。实践中,即便是快递员代为寄递,仍需向寄件人提示保价选项,未尽提示义务可能导致保价条款无效;寄件人亦应主动说明物品属性及价值,若寄递贵重物品未保价,应自担相应风险。

未影响设备实际使用的瑕疵 不能作为解除合同的理由

2021年5月,某速递公司与某快递设备公司签订《设备购销合同》,采购总价115万元的快递自动分拣机。某速递公司支付货款70万元后,设备投入使用但出现了故障。2022年10月某速递公司发函要求解决设备故障,否则将解除合同。2023年2月,某快递设备公司起诉要求支付剩余45万元货款及违约金。某速递公司提出反诉要求解除合同并返还70万元。

法院经审理认为,案涉《设备购销合同》并未就设备的质量标准、运行速率等指标进行明确约定。在无国家、行业相关标准的情况下,承办法官组织双方前往项目现场,提取案涉自动分拣机的后台数据,发现案涉自动分拣机于2021年9月至2022年12

月期间持续使用,其间,平均日分拣量为2.2万余件,其中“双11、双12”期间日均分拣量超3万件。据此,法院认定某速递公司提出的案涉自动分拣机存在质量问题致使

合同目的无法实现的依据不足。最终判决某速递公司继续履行合同,支付剩余货款45万元。一审宣判后,某速递公司提起上诉,二审判决驳回上诉,维持原判。

典型意义

快递自动分拣设备常因项目特殊需求进行定制化设计,而此类非标定制设备因缺乏统一的国家标准与行业规范,易引发质量纠纷。处理此类纠纷,可通过设备日常运行数据及峰值时段(如“双11”“双12”)作业记录,综合判定设备是否满足买受人的核心使用需求。若

设备仅存在局部瑕疵并未导致合同目的落空,则不构成根本违约。随着快递物流行业非标定制的常态化,法律明确买受人应及时检验标的物,发现数量或质量不符合约定的,需在合理期限内通知出卖人并封存样品。合同解除需以根本违约为前提,设备瑕疵可通过维修、更换等方式补救,商事交易应保持稳定,已履行的合同不得随意解除。

“套娃式”承包规避管理责任 法院认定实际管理方应担责

王某承包了某快递公司的运货业务。2019年10月,刘某驾驶王某承包的某快递公司货车在高速上追尾,造成刘某和另一人受伤。公安交管部门认定本次事故刘某负主要责任。后刘某以某快递公司、王某为被告提起提供劳务者受害责任纠纷之诉。某快递公司认为其并未与刘某签订劳动合同,案涉货车系承包给王某经营,且与王某签订《司机承包经营协议书》,故其与刘某不存在劳动关系。

法院经审理认为,案涉《司

机承包经营协议书》显示某快递公司与王某为业务承包关系,但并无证据证明刘某与王某之间存在直接雇佣关系。根据道路运输条例,王某未取得道路运输经营资格,故协议应属于公司内部承包。从某快递公司为驾驶员投保意外伤害险、对案涉货车的汽运费每月进行结算并扣除管理费的事实来

看,某快递公司对案涉货车存在日常管理行为。刘某驾驶某快递公司的车辆,并按照公司指定的线路要求运输货物并取得报酬,某快递公司应对刘某在履行工作职责过程中受损的权益给予必要保障。故判决某快递公司承担50%的赔偿责任。宣判后,双方均服判息诉,判决已生效。

典型意义

新就业形态下,部分企业、平台与快递从业人员之间常以合作协议、承揽协议等替代劳动合同,甚至通过商业合

作关系的名义层层转嫁实际用工管理责任,导致劳动关系界定与权责划分陷入模糊境地。针对此类案件宜严格审查“套娃式”运营模式,明确即便驾驶员未与公司签订书面用工协议,若公司通过线路规划、运营调度等环节实施实际劳动管理,仍需承担相应赔偿责任。这一裁判规则为平台经济、灵活用工等新业态的用工责任认定提供了重要参考,强调企业在创新用工模式时须依法履行管理责任,保障劳动者社会保险等基本权益。

司法观察

齐发力 共维护

快递物流行业是现代服务业的重要组成部分,一头连着生产,一头连着民生,已经成为当前社会经济发展的重要基础。如何让快递物流行业稳步实现高质量发展,不仅需要企业、行业优化管理,更需要法治的系统规范和引领。

浙江省桐庐县作为快递行业主要发源地之一,快递物流产业链发展迅速,物流运输、分拣设备、智能网联车等企业集聚,行业规模不断扩张,呈现蓬勃之势。但随着行业的迭代发展,快递物流在用工、经营、技术等领域的突出问题逐渐显现。

桐庐法院通过发布典型案例,不仅清晰划分了快递物流行业各参与主体的责任边界,为行业健康发展提供了司法指引,更强调了维护行业稳步前行还需多方齐发力、共维护。对于无人配送车事故纠纷,在现行标准尚

不完善的情况下,建议探索以过错责任为基础的归责模式;在服务合同纠纷中,法院提醒快递公司与消费者双方需就物品保价情况进行明确沟通;针对非标定制设备合同纠纷,明确快递设备厂家与速递公司要遵守合同解除规则,共同维护商事关系稳定。上述案件折射出快递物流纠纷呈现主体多元化、技术迭代快、法律适用复杂等新特征,对法律风险防范提出更高要求。

对此,企业需从合同规范与技术创新入手,一方面,以标准化合同文本明确服务权责,重点完善保价条款、验货流程等争议多发环节的约定。另一方面,加大区块链溯源、电子签收回单等技术研发,针对“送达证明”“货物损耗”等举证难点建立数字化存证机制。行业协会还应推动

制定无人配送设备安全操作指南,参与智能物流装备的行业标准研讨,从源头降低技术应用风险。

监管部门应以协同治理强化风险防控,可联合消费者权益保护组织发布快递服务消费指引,细化保价额度建议、开箱验货规范等实操要点。同时,整合公安、交通、人社等数据资源,对企业用工、运输安全等风险指标实施动态监测。

司法机关针对配送用工纠纷等行业普遍性问题及时制发司法建议,梳理典型案例,解析劳动争议、交通事故等高频纠纷的预防要点,并发布相关合同范本以供使用。牵头行业协会建立纠纷调解优先机制,对保价理赔、服务质量等争议提供诉前化解绿色通道,做实“抓前端、治未病”。

