

快递服务合同中的消费者权益保护

苏号朋 唐慧俊*

内容摘要 快递服务发展迅速,损害消费者利益的问题亦日趋严重。快递服务合同是典型的为第三人利益的合同,作为收件人的消费者可以直接向快递企业行使请求权。快递企业对消费者权益的损害主要体现在快递服务合同的订立、履行和违约责任承担三个领域,而我国当前调整快递服务的法律规范尚存需要改进之处,因此有必要从法理和实务两个角度探讨如何完善快递服务合同中消费者权益保护的措施,并促进快递行业的有序发展。

关键词 快递服务 快递服务合同 为第三人利益的合同 消费者权益保护

据统计,快递服务已成为目前我国经济增长最快的行业之一,近几年年增长率都超过了20%。^[1]但与此相适应,消费者对快递服务的投诉也越来越多,越来越频繁。加强对快递服务中消费者权益的保护,不仅是以人为本理念的彰显,也有利于快递服务的规范、健康和可持续发展。

目前,快递服务领域中侵害消费者权益的问题日益突出。据中国电子商会主办的315消费电子投诉网(www.315ts.net)统计,2009年该网站共受理快递行业有效投诉17536宗,较2008年增长了70.9%。投诉的主要问题集中于延误晚点、服务态度差、快递物品丢失及毁损、投递不到位等。

尽管其中存在的原因很多,但是相关法律制度的不完善,是造成上述问题长期存在的根本原因。因此,要解决上述问题,首先应从法律角度入手,规范快递服务市场,切实保护消费者的合法权益。

从法律角度而言,前述问题可以概括为四类:第一类是如何认识快递服务合同和怎样对其进行法律上的定位;第二类是在快递服务合同订立阶段存在的问题,如快递企业利用格式条款侵犯消费者合法权益;第三类是在快递服务合同履行阶段存在的问题,如签收程序的不合理;第四类是在快递企业承担违约责任阶段存在的问题,如消费者的赔偿权无法得到满足。这些问题的存在,既不利于快递企业自身的发展及快递服务市场的健康运行,也极大地侵害了消费者的合法权益。而这些问题的解决,除了需要快递企业自身加强经营管理、消费者提高自我保护意识及政府的有效监管之外,更需要法律层面的关注和相应制度的规范与完善。

* 苏号朋,对外经济贸易大学法学院教授、民商法学专业博士生导师;唐慧俊,对外经济贸易大学法学院博士研究生,太原理工大学阳泉学院讲师。

本文系司法部国家法治与法学理论研究项目“合同法中的消费者保护问题研究”(项目批准号 08SFB3025)和对外经济贸易大学“民事权利保护”学术创新团队的阶段性研究成果。

[1] 参见中国已成全球快递业增长最快区域,载国家邮政局网<http://www.chinapost.gov.cn/folder47/2009/08/2009-08-1737054.html> 2011年11月10日。

一、快递服务合同的性质和效力

(一) 快递服务合同的含义及其性质

从法律层面而言,快递服务是一种特定的合同关系,是寄件人与快递企业之间所签订的以后者将寄件人所交付的物品快速投递给特定收件人为内容的合同。显然,此种合同应当归属于货物运输合同(以下简称货运合同)。

所谓货运合同,是托运人与承运人之间缔结的,以承运人将约定货物从起运地点运输到约定地点并交付给收货人的合同。其特点是(1)货运合同的标的是承运人运输货物的行为;(2)货运合同往往涉及第三人。当托运人指定的收货人并非自己时,货运合同就涉及第三人。第三人虽不是货运合同的当事人,但却因其属于合同的利害关系人而享有相应的权利,如验货与提货权。(3)承运人需将货物交付收货人才算履行完毕。

显然,快递服务合同符合货运合同的上述特点:其标的为快递企业的快速递送行为;该合同会涉及第三人;快递企业需将快递物品交付收件人才算履行完毕。因此,快递服务合同在本质上是货运合同。除有特别规定外,调整货运合同的法律规范应当适用于快递服务合同。但是,快递服务合同也有不同于一般货运合同的特别之处,主要表现为:(1)快递服务合同对快递企业快速递送服务的时效性要求很强,普通货运合同则只要求承运人按常规路线和时间运输即可。(2)快递服务合同要求提供一种门到门、桌到桌或手到手的便捷式服务,普通货运合同中则可由收货人自行提货,其便捷性大大逊于快递服务合同。

在快递服务合同中,收件人虽然不是合同当事人,但享有针对快递企业的请求权,因此快递服务合同在性质上应属为第三人利益的合同。

关于“为第三人利益的合同”的概念,有广义说与狭义说之分。广义说认为,为第三人利益的合同是指债权人为第三人的利益而与债务人所订立的合同,而不管第三人对债务人是否享有直接给付请求权。而狭义说则将为第三人利益的合同仅限于第三人依债权人与债务人约定取得合同债权,并对债务人享有直接给付请求权的合同,常见于信托合同、保险合同、货运合同中。本文采用狭义说的观点。

为第三人利益的合同具有如下特性:(1)为第三人利益的合同涉及第三人利益,第三人取得合同债权,从而突破了合同相对性原则;(2)为第三人利益的合同是当事人双方约定债务人向第三人为给付的合同;(3)为第三人利益的合同以使第三人直接、独立地取得权利为目的;(4)为第三人利益的合同中的第三人作为约定受益人,享有对债务人独立的给付请求权,若债务人不履行债务,第三人可以自己名义直接提起诉讼,在有损害时,还可请求损害赔偿。^[2]

在我国,一般认为,《合同法》并未规定为第三人利益的合同的一般规则。但亦有学者对此持否定意见,认为该法第64条的规定属于为第三人利益的合同,即“当事人约定由债务人向第三人履行债务的,债务人未向第三人履行债务或者履行债务不符合约定,应当向债权人承担违约责任。”显然,该条规定并未将对债务人的独立请求权赋予第三人,体现了立法者恪守合同相对性的保守态度。因此,该条规定并不是我们这里所指的为第三人利益的合同,而属于广义上的为第三人利益的合同,或被称为“向第三人履行的合同”或“不真正第三人利益合同”。不过,我国一些单行法律法规设有关于为第三人利益合同的规定,主要涉及保险、货运、海商等方面。如《铁路法》第16条规定:“铁路运输企业逾期30日仍未将货物、包裹、行李交付收货人或者旅客的,托运人、收货人或者旅客有权按货物、包裹、

[2]参见吴文斌:《第三人利益合同原理与制度论》,法律出版社2009年版,第99—101页。

行李灭失向铁路运输企业要求赔偿。”而1994年《最高人民法院关于审理铁路运输损害赔偿纠纷案件若干问题的解释》第4条、第9条的相关规定^[3]也认可了托运人、收货人均有权向铁路运输企业要求赔偿。

快递服务合同显然符合广义上的为第三人利益合同的界定,而收件人是否享有独立请求权就成为判断其是否属于真正的为第三人利益合同的唯一标准。从快递服务的宗旨与目的角度考虑,收件人应有权就快递服务延误或寄递物品不符合合同约定(该问题的发生归因于寄件人的除外)直接向快递企业提出主张。倘若收件人无权直接向快递企业行使请求权,则当快递企业拒绝交付、不当交付时,收件人就必须通过寄件人才可以向快递企业主张权利,这显然会对收件人维护自身合法权益造成重大不便,而且也不符合快递服务合同的目的。将快递服务合同定性为为第三人利益的合同,肯定收件人享有独立的请求权,不仅会促进快递服务的进一步发展,也会使得快递服务纠纷的解决更为便捷。另外,在司法实践中,很多法院也作出了支持收件人直接以快递企业为被告的判决,进一步证明了将快递服务合同认定为为第三人利益合同的合理性和正当性。

(二)快递服务合同的主体及效力

1. 快递服务合同的当事人

快递服务合同的当事人是寄件人和快递企业,收件人虽非该合同的当事人,但属于对快递企业享有独立请求权的第三人。在电子商务迅速发展的背景下,快递服务中的寄件人多为电子商务交易中的销售者,而收件人则是与其达成交易协议的消费者。快递企业则是两者之间的纽带,它的快递服务是电子商务交易得以完成所必不可少的重要组成部分。

关于快递企业的法律地位一直存在争议。业界多认为其属邮政企业,学界则普遍认为其属普通的民事主体。

应当明确的是,邮政企业以外的快递企业(以下简称快递企业)只是普通的民事主体,其与邮政企业在性质上截然不同。邮政企业是受国家特别保护的主体,其有别于一般民事主体的法律地位是由《邮政法》明确认可和保护的。尽管修订后的《邮政法》首次将快递企业纳入其中,但这种做法只是基于邮政部门对快递业务的监管考虑,而非要改变其作为普通民事主体的法律地位。

快递企业并不是邮政企业,只是在业务上由邮政部门监管的、以营利为目的的普通民事主体;而EMS作为提供快递服务的邮政企业,当其在对“邮政普遍服务业务范围以外的邮件的损失”进行赔偿时,其适用的也是民法,亦即其在进行该种赔偿时也是普通民事主体的身份。

2. 快递服务合同的效力

快递服务合同的效力即在快递服务合同中,寄件人、快递企业、收件人三者之间的权利义务关系。鉴于我国快递服务在相当程度上是电子商务交易的催生物这一特殊背景,此处将重点围绕这一背景进行分析探讨。

(1)寄件人与收件人之间的权利义务关系

一般而言,寄件人与收件人并不要求具有特定法律关系。他们之间是否具有某种法律关系或具有何种法律关系,都不影响快递服务合同的缔结及履行。在电子商务背景下,两者之间属于买卖合同关系,双方之间的权利义务应依照两者订立的买卖合同及我国相关法律确定。当然,此种买卖合同关系不属于快递服务合同的范畴,而是快递服务合同发生的前提条件之一。不过,明确两者间的权利义务关系,有利于作为收件人的消费者根据《合同法》及《消费者权益保护法》维护自己的合法权益,

[3]《最高人民法院关于审理铁路运输损害赔偿纠纷案件若干问题的解释》第4条规定:“保险公司按照保险合同的约定向托运人或收货人先行赔付后,对于铁路运输企业应按货物实际损失承担赔偿责任的,保险公司按照支付的保险金额向铁路运输企业追偿,因不足额保险产生的实际损失与保险金的差额部分,由铁路运输企业赔偿……”第9条规定:“铁路运输企业赔付后又找回丢失、被盗、冒领、逾期等按灭失处理的货物、包裹、行李的,在通知托运人、收货人或旅客退还赔款领回原物的期限届满后仍无人领取的……”

快递服务合同中的消费者权益保护

时也有利于纠纷发生时作为寄件人的销售者与快递企业的责任划分。如果消费者收到的快递物品与自己所要购买的货物不符,而其原因应归属于销售者而非快递企业(如销售者提供的货物本身有质量问题),则消费者无权要求快递企业承担责任,而应向销售者主张其合法权益。

(2)寄件人与快递企业之间的权利义务关系

在快递服务合同中,寄件人需承担的主要义务为:①告知义务。寄件人应向快递企业准确表明有关快递服务对象及标的的基本情况(收件人的姓名、地址、联系方式及货物名称、性质、质量、数量等)。②交付快递物品并接受快递企业验视的义务。在履行此项义务时,如寄件人的身份是销售者,其还需要同时交付与快递物品相关的必要文件,如物品的说明书、三包凭证、发票等。如寄送的物品属于国家禁止寄递的物品范围,则快递企业有权拒绝收寄。③按要求包装快递物品的义务。④支付快递费用的义务。

在快递服务合同中,快递企业须承担的主要义务为:①对交寄的物品进行验视的义务。根据《邮政法》第25条及第59条^[4]的规定,快递企业对寄件人交付的快递物品应当予以验视。《快递业务操作指导规范》第11条也明文规定:“快递企业应当建立并执行快件收寄验视制度。”不过应注意的是,验视交寄物品既是快递企业的义务,也是快递企业的权利。言其是一项义务,是因此项义务为监管部门对其业务操作的一项规范性要求;言其是一项权利,则是相对于寄件人而言的。如果寄件人拒绝验视,则快递企业有权拒绝收寄。②受领寄件人交付的快递物品及相关必要文件的义务。经验视交寄的物品并无违反国家有关规定,则快递企业应当受领寄件人交付的快递物品及相关必要文件。③在快递物品处于自己掌控中时妥善保管、处理该物品的义务。自快递企业受领快递物品时起,至该快递物品交付于收件人时止,这一期间都属于快递企业的责任期间。在此期间,快递物品会被分拣、封发、装载、运输并投递。《快递业务操作指导规范》对快递企业在快递物品被处理的各个环节都应谨慎规范、不得毁损快递物品进行了较为详细的规定。^[5]如快递物品的毁损、灭失等情形发生在这一期间,则快递企业应承担相应的赔偿责任。④在快递服务行为未履行完毕前遵从寄件人指示的义务。如快递服务尚未履行完毕,即快递物品尚未交付于收件人,则快递物品的所有权依然归寄件人所有。因此,如此时寄件人改变指示,则快递企业应当遵从,由此而给快递企业造成的损失,寄件人应当承担相应责任。⑤按照约定及时将快递物品交付给收件人并取得签收的义务。依约将快递物品投递给收件人并取得签收,快递企业的义务才算履行完毕。

需要注意的是,作为寄件人的销售者有时会在与快递企业的约定中,除要求后者向作为收件人的消费者提供快递服务外,还要求其代收货款。在此种情形下,寄件人与快递企业之间存在收取货款的委托合同关系。对这类关系中当事人双方权利义务的界定应根据《合同法》中有关委托合同的规定及寄件人与快递企业之间的约定进行。

(3)快递企业与收件人之间的权利义务关系

在快递服务合同中,快递企业需向收件人承担的主要义务是:①安全、准确、快捷、按时送达的义务。②及时通知收件人收取快递物品的义务。③向收件人交付快递物品并告知其当面验收的义务。交付快递物品是快递企业履行其快递服务合同的重要环节,在交付过程中,快递人员还应告知收件人

[4]《邮政法》第25条规定:“邮政企业应当依法建立并执行邮件收寄验视制度。对用户交寄的信件,必要时邮政企业可以要求用户开拆,进行验视,但不得检查信件内容。用户拒绝开拆的,邮政企业不予收寄。对信件以外的邮件,邮政企业收寄时应当当场验视内件。用户拒绝验视的,邮政企业不予收寄。”第59条规定:“本法第六条、……第二十五条……关于邮政企业及其从业人员的规定,适用于快递企业及其从业人员……”

[5]如该规范第15条规定,快递企业应当加强对分拣场地的管理,严格执行通信保密规定,制定管理细则,严禁无关人员进出场地,实行封闭式作业,禁止从业人员私拆、隐匿、毁弃、窃取快件,确保快件的安全。对快件的分拣作业应当在视频监控之下进行。第20条规定,快递企业由人工进行快件分拣传送时,如需进行较远距离搬运,应当将快件装入货物搬运设备(如手推车)进行搬运,不得对快件进行猛拉、拖拽、抛扔等破坏性动作。第25条也规定,在快件运输的装载和卸载环节,应对快件轻拿轻放,不得对快件进行猛拉、拖拽、抛扔等破坏性动作,确保快件不受损坏。

当面验收快递物品。《快递业务操作指导规范》第30条就明文规定：“收派员将快件交给收件人时，应当告知收件人当面验收快件。”^④在收件人因故不能及时收取快递物品的情况下，免费为其再次递送的义务。根据我国快递服务的行业标准和国家标准，快递服务组织应对快件提供至少两次免费投递；投递两次未能投交的快件，收件人仍需要快递服务组织投递的，快递服务组织可以收取额外费用，但应事先告知收件人费用标准。《快递业务操作指导规范》中的第28条也规定：“快递企业应当对快件提供至少2次免费投递。”

在快递服务合同中，快递企业对收件人的义务正是收件人所应享有的权利。除前述权利之外，由于快递服务合同在本质上是为第三人利益的合同，所以当快递企业不能依约完成快递服务时，收件人有权直接向快递企业行使请求权而无需借助寄件人，具体包括给付请求权、给付受领权和债权保护请求权。其中，给付请求权是收件人所享有的直接请求快递企业将快递物品按约定时限和地点予以交付的权利。在快递服务实践中，有时快递企业尽管向寄件人承诺了会送货上门，但却在服务过程中因收件人地理位置较为偏远而要求收件人自行到某一地点领取快递物品。此时，收件人便可直接向快递企业行使给付请求权，即要求快递企业送货上门。给付受领权是指收件人享有依约受领快递企业所递送的物品的权利。如果快递企业已经通知了收件人受领却在服务中故意刁难收件人不肯交付，则构成对收件人受领权的侵害，应当对收件人承担相应责任。债权保护请求权是指收件人在其合法权益被快递企业侵犯时所享有的请求法律保护的权利，一般包括公力救济与私力救济两种形式。但以公力救济为原则，私力救济为例外。当快递服务中出现延误晚点、快递物品被毁损或灭失等情形时，收件人即可采用包括起诉在内的各种法律手段维护自己的合法权益，要求快递企业赔偿损失或采取其他补救措施。

需要明确的问题是，收件人作为快递服务合同中的第三人而享有的权利，应从何时开始？关于这一问题，在承认为第三人利益合同的国家有不同的立法例。大陆法系的多数国家规定，第三人的权利，在为第三人利益的合同成立时已经成立，但处于不确定的状态，只有当第三人作出欲享有其中的利益的意思表示时，其权利才得以确定，从而使合同当事人撤销或变更涉及第三人利益条款的权利受到限制。例如，《关于补充瑞士民法典的联邦法》第120条规定：“只要第三人向债务人表示愿意行使其实现权利的，在此情况下，债权人不得再免除债务人的债务。”《意大利民法典》、《法国民法典》也都作了类似规定。但有些国家的立法则以第三人的意思表示作为其取得权利的条件。如《日本民法典》第537条规定：“（一）依契约相约，当事人的一方应对第三人实行某给付的，该第三人有直接对债务人请求给付的权利。（二）于前款情形，第三人的权利，于其对债务人表示享受契约利益的意思时发生。”有的国家则规定，第三人无需意思表示即可取得权利，但若其表示拒绝享受合同利益的，视为自始未取得权利。如《德国民法典》第328条规定：“当事人得以契约向第三人为给付，并使第三人有直接请求给付的权利”；第333条规定：“第三人对立约人拒绝因契约取得的权利的，视为自始未取得权利。”而英美法系采用的原则是，第三人享受合同利益的意思表示使当事人撤销合同的权利受到限制。如英国《1999年合同（第三人权利）法案》第2条^[6]规定，若第三人已经表示接受合同赋予的利益的，未经第三人同意，合同当事人不得解除或变更合同致第三人应当获得的权利消失或变更。^[7]我国立法对这一问题尚无明确规定。笔者认为，在快递服务合同中，收件人享有的权利是当事人双方在快递服务合同订立之时即承认和赋予的。因此，收件人在快递服务合同成立之时即享有上述权利。但是，收件人行使其实现权利会受到一定的制约。收件人如果不知道提供快递服务的义务人，则无法行使其权利。只有当收件人知道承担快递服务的特定快递企业时，其权利才可主张。一旦收件人知道了承担快递服务的义务人且没有作出拒绝的意思表示，则快递服务合同的当事人双方即不得再对涉及收件人利益的合同条款任意撤销或变更。

[6] See Contracts (Right of Third Parties) Act 1999, Section 2.

[7] 参见前引〔2〕吴文斌书，第165—166页。

二、快递服务合同订立阶段的消费者保护

根据近年的快递服务合同实践及对快递服务投诉的统计,在快递服务合同订立之初,快递企业便常常以格式条款的方式侵犯消费者的合法权益;另外,快递企业代收货款是否合法也受到质疑。

(一)对快递服务合同中侵害消费者权益的格式条款的规制

格式条款是指合同的一方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。在快递服务实践中,快递企业往往单方面制定“快递须知”等形式的格式合同,而该类合同中存在大量免除或减轻自己责任、侵害合同相对人或消费者合法权益的条款。比较典型的条款如“收货人逾期30天不提货的,按无主货物处理,无主货物由承运人丢弃,不承担任何责任”;“本公司对于任何载运上之延误均不作任何保证及责任,如货品遭当地海关或任何人士扣留、没收,本公司均不负任何责任”^[8]等。而一旦发生纠纷,快递企业便以有约在先为由要求减免其责任,由此引发了消费者对快递服务的诸多不满。

快递企业的上述做法是否合理、合法,取决于它们订立的这些格式条款是否有效。对于这些格式条款的效力,根据《邮政法》第22条及第59条之规定^[9]应适用《合同法》关于格式条款的规定。《合同法》第39条和第40条规定了格式条款的订立及其效力的有关内容。依据该法第39条的规定,采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并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。根据第40条规定,如果格式条款属于《合同法》所规定的无效情形,或者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,该条款无效。据此,如果快递服务合同中采用了具有上述无效情形的格式条款,则这些格式条款就自始、确定、当然无效。显然,本文上述所举格式条款均属于快递企业免除其自身责任而排除消费者主要权利的情形,应当属于无效条款。即使寄件人与快递企业签订了含有此类条款的合同,作为收件人的消费者仍然可以行使请求交货、索赔等各项权利。

(二)快递服务中代收货款合同的效力

近年来,代收货款成为快递企业一项新的业务内容。在电子商务交易中,货到付款因对消费者更为有利从而成为消费者更乐于选择的一种付款方式。销售者常常与快递企业签订委托合同,要求后者代为收取货款。但有学者指出,代收货款已经超出了快递企业的经营范围,因此销售者与快递企业间的代收货款合同涉嫌违法,应属无效合同。这一观点的存在,引发了消费者对快递企业是否有权代收货款的担心,但货到付款又是消费者不愿放弃的一种付款方式。对此,应如何处理。笔者认为,目前尚无法律禁止快递企业从事代收货款行为,而代收货款合同如仅是超出快递企业经营范围而无其他违法情形,应认定其为有效合同。

尽管2010年年初南方DDS(东道物流)公司破产引发了关于快递企业代收货款的行为是否应纳入金融监管范畴的讨论,但到目前为止,我国尚未禁止快递企业代收货款。从快递企业监管部门的立场来看,代收货款是“快递企业适应社会需求,利用快递网络和资源,最大限度地为用户提供便利的增值服务,对促进经济社会发展起到积极的作用。”^[10]而且,《快递业务经营许可管理办法》(以下简称

[8]参见浙江省消费者权益保护委员会2007年发布的《快递业消费调查报告》,载人民网<http://unn.people.com.cn/GB/22220/75293/75317/5872317.html> 2010年11月14日。

[9]《邮政法》第22条:“邮政企业采用其提供的格式条款确定与用户的权利义务的,该格式条款适用《中华人民共和国合同法》关于合同格式条款的规定。”同法第59条规定:“本法第六条……第二十二条……关于邮政企业及其从业人员的规定,适用于快递企业及其从业人员……”

[10]国家邮政局发布关于加强快递企业代收货款业务管理的通知,载国家邮政局网<http://www.chinapost.gov.cn/folder87/2010/04/2010-04-2653253.html> 2010年11月15日。

《办法》也对快递企业的代收货款业务予以认可,只是要求其以“自营方式”^[11]提供该种服务。目前对快递企业代收货款之行为予以特别规范的主要是国家邮政局于2010年4月22日发布的《关于加强快递企业代收货款业务管理的通知》(以下简称《通知》)。该《通知》只是一种规范性行政文件,或者说,其并不具有严格意义上的法律效力。而且,在该《通知》中,快递企业代收货款之行为亦并未被禁止或加以限制,只是明确了由快递企业总部承担所属品牌经营者代收货款业务的管理责任,并且要求各省(自治区、直辖市)邮政管理部门要建立代收货款业务信息定期上报制度,实时掌控快递企业办理代收货款业务的基本情况和发展动态,以确保应急处置。另外,《快递服务国家标准》也对该问题作出了相应规范,要求“快递服务组织提供代收货款服务的,应以自营方式提供代收货款服务,具备完善的风险控制措施和资金结算系统,并与委托方签订协议,明确与委托方和收件人之间的权利和义务”。显然,上述规范只是对代收货款的安全保障要求,而非禁止快递企业从事此类行为。

虽然快递企业代收货款超越其经营范围,但笔者认为此种合同并不因此而无效。最高人民法院《关于适用〈合同法〉若干问题的司法解释(一)》第10条对此作出了明确规定:“当事人超越经营范围订立合同,人民法院不因此认定合同无效。但违反国家限制经营、特许经营以及法律、行政法规禁止经营规定的除外。”据此,快递企业与委托人签订的代收货款合同虽然超越经营范围,但并未违反国家限制经营、特许经营以及法律、行政法规的禁止经营规定,因而属于有效合同。

据此,当消费者与销售者约定由快递企业代收货款时,消费者可依约将货款直接交付于快递人员。货款交付完毕,即视为消费者已经履行了对销售者的付款义务,而不必担心其履行行为因代收货款合同无效而受到影响。

三、快递服务合同履行阶段的消费者保护

在快递服务合同履行阶段,快递企业侵害消费者合法权益的问题很多,如快递企业疏于履行验收义务致消费者无法分清责任主体、送货时要求消费者“先签字后验货”或“先付款后验货”、快递人员擅自让他人代签代收。

(一)快递企业收件时未履行验收义务

快递服务合同实践中,快递企业在接收寄件人的快递物品时往往疏于履行自己的验收义务,有的快递企业甚至拒绝履行验收,导致货物被毁损或灭失时责任不明,增加了消费者维护自己合法权益的难度。

尽管《邮政法》、《快递业务操作指导规范》及《快递服务国家标准》都规定了快递企业对寄件人交付的快递物品有验视的义务,但实践中很多快递企业为求效率,在接单时并不履行该义务,而只按件数接收已经包装好的物品。而且,相当多的快递企业认为其根本不应对快递物品进行验视,理由主要包括以下两点:(1)快递企业并无对交寄物品进行验视的法定义务。持此观点者认为,《邮政法》对“快递”的界定是“在承诺的时限内快速完成的寄递活动”,而所谓“寄递”,《邮政法》也有明确规定,即“将信件、包裹、印刷品等物品按照封装上的名址递送给特定个人或者单位的活动,包括收寄、分拣、运输、投递等环节。”据此,该观点认为法律并未规定快递服务有“验货”这一环节,对快递物品的验视不是快递企业的法定义务。然而,该种观点及其理由显然是片面和勉强的,不能成立。事实上,《快递服务国家标准》第三部分“服务环节”、《快递业务操作指导规范》第11条、《邮政法》第25条及第59条已明文确立了快递企业应当建立并执行收寄验视制度,这是快递企业所应当承担的法定义务。而且,《邮

[11]快递公司运营分为自营和加盟两种形式,自营的所有网点由公司统一出资、统一招聘、统一管理,自营快递公司对下属网点的控制力强,代表有EMS、顺丰和宅急送。加盟式的每个网点都是独立的,和总公司签订合作协议,使用同一个品牌,自负盈亏。采取这种模式的主要有申通、圆通、中通等。

快递服务合同中的消费者权益保护

政法》规定了邮政企业及快递企业对含有危害国家安全、泄露国家秘密、扰乱社会秩序、破坏民族团结等内容的物品不得寄递的义务。倘若快递企业不对快递物品加以验视,如何履行《邮政法》所规定的这一义务?(2)快递企业不适合,有时甚至根本没有能力对寄递货物进行严格验视。在2010年由中国消费者协会主办的“快递服务热点问题研讨会”上,某些快递企业指出,有些快递物品不宜拆开外包装,有些则科技含量很高,快递企业即便在接收时加以验视,但也主要是查看是否存在违禁物品,而不能对物品的真伪和符合性负责。换言之,快递企业是不能进行符合性验视的。关于这一点,笔者认为,不能因为快递企业无法进行符合性验视就否认其具有验视的法定义务。我国法律并未明确要求快递企业须承担符合性验视的义务,因此,笔者认为,快递企业所应承担的验视义务应是一项以一般性查验而非符合性查验为内容的义务。具体理由如下:(1)寄件人与快递企业的合同标的是后者所提供的快速运输与投递的服务,这才是快递企业的主要义务,而其合同价格也是根据这一义务履行的难度和风险等因素来确定的。而快递企业查验货物,只是为了保证快递物品为合同项下的标的物且不属于违禁品,这就决定了快递企业的验货往往只是一般性的查验而非符合性角度的验视。(2)从效率角度考虑,只有把快递企业的验货义务确定为是以一般性查验为内容的一项义务,才不会不合理地加重快递企业的负担。因为一般性的查验并不会给快递企业带来太大的成本,而且有利于其合同的履行及纠纷发生时责任的确定。如果要求快递企业进行符合性查验,不仅极大地加重快递企业的成本进而导致快递费用会有很大提高外,还会产生很多其他问题,如前述快递企业所指出的其为了进行符合性查验拆开外包装而无法恢复致消费者不满的问题、快递企业自身并无能力对某些物品进行符合性查验的问题。(3)从公平角度出发,鉴于目前快递企业的服务收费是按其快速运输与投递的主要义务来确定的,则根据权利义务相一致的原则,这种较低收费下的验视义务就不能被认为是一项以符合性查验(高成本)为内容的义务,否则会有悖于公平合理原则。在新出台的《快递服务国家标准》中,即采纳了此种观点,要求快递企业验视时仅需进行一般性查验即可。^[12]

另外,笔者建议,在快递企业从寄件人处接收快递物品并进行必要的一般性查验后,应对查验结果进行记录并备案。该记录应由寄件人与查验人双方签字,且双方应各持一份,以便日后如货物毁损或灭失引发与消费者之间的纠纷时确定相应的责任人。为便于以后查询,该记录应保存不少于一年的时间。需注意的是,根据《快递服务操作指导规范》的规定,^[13]快递企业仅在收寄的物品依照国家规定应出具相关证明时才需对其予以记录。《快递服务国家标准》也承袭了这一规定。对此,笔者认为,此种规定仅考虑了国家对快递服务市场的监管,未考虑到消费者权益的充分保护。因此,在未来的立法中,建议将验视记录的对象扩展至所有收寄物品。

(二)签收程序设计不合理

快递企业在快递服务过程中往往更重视运输环节而导致有时会忽视签收一类的程序性事务,但是正是这样看似微不足道的一些细节,却往往会造成很多纠纷。被誉为全球快递领导者的美国DHL公司就曾因其职员未能在快递服务中履行签收义务而导致被诉的局面。在Jackson v. McKay-Davis Funeral Home, Inc^[14]一案中,原告丈夫的遗体交由被告某殡仪馆处理,并要求该殡仪馆将尸体火化后送回原告住所。该殡仪馆选择DHL公司为此提供快递服务,但并未要求DHL取得收件人的签收。DHL工作人员遂将原告丈夫骨灰置于原告住所门前即离开,导致该骨灰不翼而飞。原告遂将该殡仪馆及DHL公司告上法庭,要求其赔偿包括精神损失在内的各项损失。由此可见,签收作为快递服务中的一项环

[12]参见《快递服务国家标准》第3部分·服务环节之5.2.4.1。

[13]该规范第11条规定,快递企业在收寄相关物品时,依照国家规定需要寄件人出具书面证明的,应当要求寄件人出示证明原件,核对无误后,方可收寄。经验视,快递企业仍不能确定安全性的存疑物品,应当要求寄件人出具身份证明及相关部门的物品安全证明,核对无误后,方可收寄。收寄已出具相关证明的物品时,应当以纸质或电子文档形式如实记录收寄物品的名称、规格、数量、收寄时间、寄件人和收件人名址等信息,记录保存期限应当不少于1年。

[14]See Jackson v. McKay-Davis Funeral Home, Inc. 717 F.Supp.2d 809, E.D.Wis.2010.

节意义重大,不可忽视。

根据我国消费者的投诉,尽管很多快递企业在其运单中规定了收件人的验货权,但实践中却往往要求作为收件人的消费者“先签字后验货”,快递企业代收货款时,还要求消费者先付款才能验货。事实证明,快递企业这样做的结果,不仅严重影响了消费者的实体权利,而且还给诈骗分子以可乘之机,使快递企业被痛斥为诈骗分子的“帮凶”。以中国电子商会主办的315消费电子投诉网上的2009年度热点投诉——“欧莱雅”化妆品推销骗局为例。众多电话推销者声称为了庆祝某活动,低价向消费者提供欧莱雅化妆品。消费者确信购买后,快递企业送货上门,要求先付款签字后再验货。但当消费者把钱交给快递人员拿到物品时,却发现自己的所买的只是一钱不值的劣质化妆品。而与快递人员交涉,其却以“只提供递送服务、产品真伪与自己无关”而拒绝承担任何责任,同时也不予退款。^[15]

《快递业务操作指导规范》第30条规定:“收派员将快件交给收件人时,应当告知收件人当面验收快件。快件外包装完好,由收件人签字确认。如果外包装出现明显破损等异常情况的,收派员应当告知收件人先验收内件再签收,快递企业与寄件人另有约定的除外。”同条第2款规定:“对于网络购物、代收货款以及与客户有特殊约定的其他快件,快递企业应当按照国家有关规定,与寄件人(商家)签订合同,明确快递企业与寄件人(商家)在快件投递时验收环节的权利义务关系,并提供符合合同要求的验收服务,寄件人(商家)应当将验收的具体程序等要求以适当的方式告知收件人,快递企业在投递时也可予以提示,验收无异议后,由收件人签字确认。国家主管部门对快件验收另有规定的,从其规定。”《快递服务国家标准》中也有同样的规定。另外,《合同法》第310条规定:“收货人提货时应当按照约定的期限检验货物……收货人在约定的期限或者合理期限内对货物的数量、毁损等未提出异议的,视为承运人已经按照运输单证的记载交付的初步证据。”

据此可知,验货是作为消费者的收货人的权利。在网络购物、电视购物和邮购等交易方式中,验货还是收件人行使知情权的表现。为了尊重和保护消费者的这一重要权利,合理的程序安排应当是:消费者经验货并认为货物符合合同约定时,才予以签收。但某些快递企业为了摆脱自身责任,往往要求消费者“先签字后验货”、“先付款后验货”,把付款签字当作了消费者取得验货权的前提条件,严重侵犯了消费者的合法权益。

不过,需注意的是,上述《快递业务操作指导规范》及《快递服务国家标准》中关于验收环节的规定还存有一定的不完善之处。

首先,依据该规定,快件外包装完好,收件人就需签字,但则当外包装完好而内置物品有毁损或灭失情形时,收件人却已签字,此种情形应如何处理?

实践中,很多快递企业将消费者签字视为对自己履约的认可。笔者认为,这种观点是错误的。消费者签字应区分不同情形加以认定:(1)当消费者被要求先签字才能验货时,则为了取得验货权而进行的签字行为,仅意味着消费者承认“货到”,并不能表明消费者已经验收且接收货物。在此种情况下,如快递物品存在毁损、灭失的情形,快递企业仍应承担赔偿责任。(2)如果消费者可以先验货后签字,则消费者验货后签字的行为应视为验收完成。依《合同法》第310条的规定,消费者如未在约定的期限或者合理期限内对货物的数量、毁损等提出异议,应视为快递企业已经按照运输单证的记载交付的初步证据。

其次,根据该规定,对于网络购物、代收货款以及有特殊约定的其他快件,“寄件人(商家)应当将验收的具体程序等要求以适当的方式告知收件人,快递企业在投递时也可予以提示”。此处令人质疑的地方在于,《快递业务操作指导规范》和《快递服务国家标准》是有关部门所颁发的仅对快递企业具有拘束力的规范,为何会为销售者设定义务?其是否有权为销售者设定此种告知义务?而且,为何对验收程序的告知义务要求销售者“应当”承担而快递企业仅是“可以”提示?毋庸置疑,这一做法实际

[15]参见2009年度快递行业投诉统计分析报告,载http://www.docin.com/p-50340279.html#,2010年11月12日。

快递服务合同中的消费者权益保护

上是减轻了快递企业提示验收的义务。根据此规定,快递企业如不提示收件人验收,也无需承担任何法律责任,这对本来就不够规范的快递服务的发展更为不利。笔者认为,不论是从维护消费者的合法权益角度而言,还是从告知验收程序这一义务履行时的便利考虑,提示消费者验收的义务由快递企业承担更为合理、妥善。至于销售者是否应承担此项责任,应由合同法等法律规范调整,而非《快递业务操作指导规范》和《快递服务国家标准》这类规范所应涉及的范畴。

另外,《快递业务操作指导规范》第32条还规定:在验收过程中,若发现快件损坏等异常情况,收派员应当在快递运单上注明情况,并由收件人(代收人)和收派员共同签字;收件人(代收人)拒绝签字的,收派员应当予以注明。《快递服务国家标准》中也采用了完全相同的规定。结合这一规定,为在快递服务的交付与签收这一环节更好地保护消费者的合法权益,以及考虑到日后发生纠纷时的责任确定等问题,建议未来有关立法中可将此程序规范如下:快递企业将快件交给消费者后,应允许消费者先行查验。待查验完毕,提醒消费者注意阅读运单上的合同条款或直接对重要合同条款予以说明,之后再由消费者签字确认。如快递企业提供代收货款服务,也应在消费者验货后才能代为收取货款。否则,消费者有权拒绝收取货物、交付货款及签字确认。消费者查验后以货物与合同不符为由,拒绝接收货物时,快递企业人员应提供拒收单由消费者填写。消费者填写好拒收理由并签字后,快递企业人员也应签字并将此单据及相关物品一并交还寄件人。若消费者查验后认为货物与合同有一定不符但并不要求拒收时,快递企业人员应提供异议单由消费者填写,并在消费者填好签字后自己也签字,以在日后处理纠纷时作为证据使用。(异议单与拒收单可印在同一张单据上,由消费者选择填写。)

(三)快递企业擅自让别人代为签收

快递企业在快递服务中为了一次性投递成功而常采用让别人代为签收的方法,而代签人如未受收件人委托,通常也不会对投递物品进行查验便会直接签字。待收件人领取货物却发现货物有问题或被毁损,有时甚至仅有包装而没有货物时,快递企业却以“已签收”一推了之。对此,消费者极为不满。而快递企业却认为,《邮政法》第10条规定了“机关、企业事业单位应当设置接收邮件的场所”,因此,投往机关、企业等单位的快件,只要投送到单位规定的收发室,即应视为快递企业完成了投递义务。

快递企业的上述观点并不妥当,理由如下:(1)《邮政法》第10条的规定所涉及的对象是“邮件”而非“快件”,而且《邮政法》第84条对邮件与快件做了定义上的区分。该条规定,“邮件,是指邮政企业寄递的信件、包裹、汇款通知、报刊和其他印刷品等。”“快件,是指快递企业递送的信件、包裹、印刷品等。”因此,即便寄送物品相同,但投递主体不同,则适用法律也不尽相同。(2)《邮政法》第59条专门规定了该法中哪些有关邮政企业及其人员、邮件的条款适用于快递企业及其人员以及快件。但该条并未规定第10条之规定适用于快件。因此,快递企业认为根据《邮政法》第10条将快件投送至收发室即可视为完成投递义务的观点不能成立。(3)《快递服务行业标准》及《快递服务国家标准》均有关于快递服务时效性、准确性、安全性以及方便性方面的要求。其中,关于准确性的要求是“快递服务组织应将快件投递到约定的收件地址和收件人”;关于方便性的要求是“快递服务组织在设置服务场所、安排营业时间等方面,以及在收寄、投递、查询、投诉处理等环节,应考虑用户需求,以便为用户提供服务”。快递企业未经收件人同意而擅自将快件投递至收发室由他人代为签收的行为显然不符合上述服务标准的要求。(4)从法律角度而言,未经收件人同意而擅自将快递物品让他人代为签收,只能表明快递企业已经将物品送至该“他人”处,而不能视为其已履行向收件人投递的义务。

《快递业务操作指导规范》第31条明确规定:收件人本人无法签收时,经收件人(寄件人)委托,可由其委托的代收人签收。代收时,收派员应当核实代收人身份,并告知代收人代收责任。《快递服务国家标准》亦照此处理。因此,未经权利人(收件人或寄件人)事先授权或许可,快递企业不得委托任何人代为签收。快递企业如擅自委托他人代为签收,则应向寄件人或收件人承担相应责任。如果快递企业在承诺递送的时限内无法联系到收件人,则应联系寄件人并根据寄件人之指示完成投递,或者将

快递物品归还寄件人。

(四)快递企业代收货款却不交付给销售者,以致消费者再度被索要货款

我国目前尚缺乏对快递企业代收货款的行为予以严密监管的法律规范,致使这项业务的开展在实践中暴露出很多问题。最为典型的案例是DDS公司案。该公司在经营代收货款业务中,挪用卖家货款五千万元,以致公司倒闭,数千员工聚集公司索要工资,数百卖家集体索要货款,一度造成当地社会秩序混乱,引起中央领导及有关部门高度重视。据了解,目前中等规模的快递企业代收货款金额每月可以积累五亿元以上,小规模快递企业也能达到两亿元。^[16]手头流动的货款往往是快递企业本身资产的几倍乃至几十倍,这就大大加剧了代收货款中委托方的风险。一旦快递企业资金出现问题而挪用货款,则其很难清偿所欠委托人的债务。

一般来说,快递企业代收货款却不能及时交付给作为委托人的销售者,有时甚至私吞、携款潜逃的行为只会使销售者的合法权益受损。消费者向被委托的快递企业交付货款应视为其已向销售者履行了付款义务,从而不再对之后的货款丢失或延误交付承担任何责任。但有时因为销售者不明真相或者有时销售者因其无法向快递企业追回货款而会向消费者再度要求支付货款,此时消费者的合法权益就会被侵犯。为了避免快递人员因延误上交代收货款或私吞货款而致使消费者被卷入纠纷之中,笔者认为,消费者在向快递人员交付货款后,应索取并妥善保存由收款的快递人员个人签字并加盖快递企业印章的收款凭证。而且,向消费者交付该收款凭证应被纳入快递企业服务的流程规范之中,成为快递企业代收货款时必须履行的一项义务。这样一来,消费者已付货款的事实便有了充分证据,就可有效避免快递企业挪用或私吞货款后却将责任推卸给消费者的情形。

另外,在因代收货款而发生纠纷时,快递企业不能以该货款是被其工作人员私自挪用、私吞等为由而拒绝承担其相应的法律责任。快递人员是快递企业提供服务的主体,其行为应由快递企业承担法律后果。因此,消费者将货款交付于快递人员,则该事实应被视为快递企业已接收了该笔货款。快递企业应对其工作人员的行为承担责任,即便其工作人员之行为构成犯罪,也不能免除快递企业的民事责任。在发生快递人员将货款私自挪用或私吞等问题时,快递企业除了应向委托人即销售者偿还货款本金外,还应承担约定归还期限后的利息及相应的违约金,因此造成销售者其他损失的,对该损失亦应承担赔偿责任。

四、快递企业的违约责任承担与消费者权益保护

快递服务合同以快递企业向寄件人指定的特定收件人依约递送为标的,但在合同履行过程中,却常发生快件延误晚点、投送地域不到位、快递物品被毁损或灭失等情形。在这种情况下,快递企业往往需要承担违约责任。

对消费者来讲,还应注意以下几个问题:

(一)赔偿请求权的主体

如前所述,基于快递服务合同的性质,当快递企业未能依约履行其快递服务合同中的义务以致消费者受损时,消费者作为第三人可直接向快递企业要求赔偿。但消费者享有独立请求权并不排斥作为寄件人的销售者对快递企业所享有的赔偿请求权。也就是说,在快递服务合同中,当快递企业未能依约履行时赔偿请求权的主体有两个,即销售者和消费者。但相同事由而导致的赔偿请求权只能由这两个主体中的一个来行使,否则即可能会使快递企业承担双重责任,这是不符合公平原则的。但对快递企业的赔偿请求权何时由销售者或消费者行使,目前尚无定论。笔者认为,一般情况下应由消

[16]曹玲丽:《DDS破产启示录:代收货款监管薄弱》,载http://money.163.com/10/0127/17/5U24K3I1002526O5.html,2010年11月12日。

快递服务合同中的消费者权益保护

费者直接向快递企业行使赔偿请求权；但当消费者并不要求快递企业依快递服务合同承担赔偿责任，而是要求销售者依买卖合同承担违约责任时，则销售者可对快递企业行使赔偿请求权。

(二)对“限额赔偿”条款的认定

实践中很多快递企业在其所提供的格式条款中规定限额赔偿，或在纠纷发生后要求按照《邮政法》的规定实行限额赔偿。这些合同条款或主张侵害了消费者的合法权益，不应得到支持。如前所述，快递企业在其单方制定的格式条款中规定赔偿限额，属于《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”无效条款，因此，快递企业不能以此为由要求减轻其应承担的赔偿责任。至于某些快递企业要求根据《邮政法》之规定实行限额赔偿，则更是于法无据。《邮政法》规定了特定条件下的限额赔偿，其第47条规定，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三倍；挂号信件丢失、损毁的，按照所收取资费的三倍予以赔偿。但根据该法第45条及第47条的规定可知，上述赔偿限额规定的适用有严格的法定条件：(1)主体须是邮政企业，快递企业不能适用该标准；(2)损失赔偿须属于邮政普遍业务范围内，该范围之外的，适用有关民事法律的规定；(3)赔偿所针对的仅是未保价的给据邮件或挂号信，对于保价的给据邮件，另有规定；(4)对上述给据邮件的损失，邮政企业并不存在故意或重大过失，否则就无权要求仅承担限制赔偿责任；(5)邮政企业须在其营业场所的告示中和提供给用户的给据邮件单据上，以足以引起用户注意的方式载明其赔偿规定，否则亦无权要求援用限制赔偿的有关规定来解决纠纷。显然，快递企业根本不符合《邮政法》关于赔偿限额规定的适用条件。而且，《邮政法》第45条及第59条^[17]已明确规定了快递企业对于快件的损失赔偿，应适用有关民事法律的规定。据此，当快递企业在承担赔偿责任时，应依据《合同法》的有关规定赔偿消费者的损失，而不是只承担限制赔偿责任。

(三)保价与未保价服务中的赔偿责任

在实践中，快递企业会对保价服务与未保价服务的赔偿责任予以区分，只对保价的快递物品提供足额赔偿，对未保价物品则采用部分赔偿。对此，有学者认为，快递企业有义务保证寄送物品的安全送达。因此，不论寄件人是否对该物品进行保价，当快递企业有义务对快递物品的毁损或灭失承担责任时，均应承担足额赔偿的义务。不过，在未保价情形下，快递企业可根据“不可抗力”减轻或免除其责任；而保价服务中，快递企业不可以此为由要求其赔偿责任之减免。但也有人对此持反对意见，认为保价服务收费较高，而未保价服务收费则较低，若寄送物品不分是否保价都可获足额赔偿，则对选择保价服务的消费者而言极不公平，而且，要快递企业仅收取较低的服务费用却承担高额的赔偿责任违反了权利义务相一致的原则，是不公平的。

这一问题关系消费者合法权益的维护，但目前对这一问题的处理尚缺乏相关的法律依据。不过，《邮政法》第47条^[18]中对邮政企业区分保价与未保价邮件而予以赔偿的规定可为解决这一问题提供借鉴。笔者认为，对于快递企业所承担的保价服务中的赔偿问题，可适用如下规则予以处理：(1)保价的快递物品灭失或全部毁损，快递企业应按照约定的保价额赔偿；只是部分毁损或部分灭失的，可按照保价额与快递物品全部价值的比例对实际损失予以赔偿，但部分毁损或部分灭失导致剩余部分丧失其价值的，则应视为全部毁损或灭失。(2)如保价额显著低于快递物品的价值以至于按保价金额赔偿会显失公平时，则消费者有权请求法院依公平原则确定公平合理的赔偿额。(3)在保价服务中，不可抗力不能成为快递企业的免责事由。而对于未保价服务中的赔偿，笔者赞成按照实际损失予以赔

[17]《邮政法》第59条规定：“本法……第四十五条第二款关于邮件的损失赔偿的规定，适用于快件的损失赔偿。”

[18]《邮政法》第47条规定：“邮政企业对给据邮件的损失依照下列规定赔偿：(一)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。(二)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三倍；挂号信件丢失、损毁的，按照所收取资费的三倍予以赔偿。”

偿的观点。尽管快递企业在此种情况下收费较低而赔偿责任却相对较重,但此种负担可通过投保企业责任险予以减轻,而不能以此为由背离或破坏完全赔偿的民事赔偿基本规则。另外,由于在未保价服务中快递企业可根据“不可抗力”获得免责,因而不会导致对选择保价服务的消费者的不公平。

(四)违约责任的免责事由

一般而言,当快递企业不能依约履行其义务时,就应承担相应的违约责任,但如果造成快递企业违约的原因是不可抗力,则可根据《合同法》的有关规定处理。《合同法》第117条规定:“因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除责任,但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的,不能免除责任。”该法第118条还规定:“当事人一方因不可抗力不能履行合同的,应当及时通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应当在合理期限内提供证明。”

但应当注意的是,在快递服务实践中,快递企业往往将不可抗力的范围任意扩大,尤其是将很多属于“意外事件”而非不可抗力的情形直接规定在其格式条款中,在纠纷发生时便根据所谓的“不可抗力”条款要求免责,此种行为直接侵犯了消费者的合法权益。由于不可抗力与意外事件都具有不可预见性,所以实践中极易将两者混淆。关于不可抗力与意外事件的区别,学术界有不同观点。通说认为,两者的区别主要有以下几点:(1)含义不同。不可抗力,是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况;而意外事件则是指非由于行为人的故意或过失而偶然发生的事件,又称意外事故。(2)范围不同。不可抗力的范围限于那些人力所无法预见或即便预见也无法避免的重大自然灾害或社会变故,如大地震、飓风、战争、政变等;而意外事件则是当事人难以预料的偶发事件,如遭遇劫匪、突生重病等。不可抗力在事件发生的区域内具有普遍性、广泛性,而意外事件不具有此特点,其仅对遭遇事件的当事人产生影响。^[19](3)对不可预见的要求程度不同。意外事件的不可预见性是特定的当事人在特定环境下尽到合理的注意仍不可预见的情形,而不可抗力则是一般人尽到高度注意和十分谨慎也不可预见的情形,具有更强的难以预见性。(4)在是否可避免及克服方面的要求不同。意外事故虽然具有不可预见性,但它常常是能够改变和克服的,而对于不可抗力来说,即使预见到也是不能避免和克服的。^[20](5)所适用的免责领域不同。一般而言,不可抗力在侵权责任及违约责任中都是法定的免责事由,而意外事件通常只有在侵权领域的过错责任中才能成为免责事由。^[21]而且,《合同法》明确规定了运输合同中承运人的严格责任。该法第311条规定:“承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任,但承运人证明货物的毁损、灭失是因不可抗力、货物本身的自然性质或者合理损耗以及托运人、收货人的过错造成的,不承担损害赔偿责任。”据此,当快递企业在快递服务中因出现意外事件而导致其违约时,并不能当然免除其违约责任,除非有法律的特别规定或者合同当事人对此有特别约定,但该约定必须是当事人真实的意思表示且合法有效。

[19]参见关于不可抗力与意外事件的几个法律问题,载<http://www.docin.com/p-47928352.html> 2010年11月17日。

[20]参见燕云捷、张渤《不可抗力与意外事件之法律比较》,《西北大学学报(哲学社会科学版)》2006年第2期。

[21]参见李毅文《不可抗力与意外事故在货运合同作为免责事由的区别》,《上海保险》2003年第6期。