

快递寄丢毕业证如何赔偿?



资料图片

快递公司寄丢毕业证判赔多少合适

■ 欧阳晨雨

从36元到9000元,赔偿数额的跨度甚大。对于快递公司来说,很明显不愿意赔付过多钱款,所以找到了《中华人民共和国邮政法》。在这部法律中,也确有“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资费的三倍”“挂号信件丢失、损毁的,按照所收资费的三倍予以赔偿”的规定,这也是快递公司只愿赔付36元的原因。

但是,对于快递公司的业务而言,所适用的法规应是《快递暂行条例》。根据这部行政法规,“快件延误、丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任”“对未保价的快件,依照民事法律的有关规定确定赔偿责任”。

具体到这起纠纷,应依照民法典有关规定来确定赔偿责任。根据民法典的规定,“行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的,应当承担侵权责任”“财产损失按照损失发生时的市场价格或者其他合理方式计算”“因故意或者重大过失侵害自然人具有人身意义的特定物造成严重精神损害的,被侵权人有权请求精神损害赔偿”,这也是法院判决的依据所在。

那么,丢失了毕业证书,赔偿该怎么计算才合理呢?应看到,丢失了毕业证书,对张某来说,不是重新打印一份那么简单。《普通高等学校学生管理规定》明确,学位证、毕业证丢失后无法补办原件,只能经本人申请,学校核实后出具相应的证明书。这就意味着,张某除了支出各项费用补办证明不说,也不能再拥有毕业证书,这样的“失落之痛”,公众也能感同身受,作为侵权者,理应赔偿一定数额的精神抚慰金。

从司法实践看,综合赔偿有先例可循。2021年发生的一起快递公司丢失硕士研究生档案纠纷,法院判决快递公司赔偿对方经济损失和精神损害抚慰金合计2.5万元。再看刚发生的这起纠纷,当地人民法院判决快递公司赔偿张某因补办证明而支出的各项费用合计4000元,赔偿张某精神抚慰金5000元,并未超出人们的常识认知与法律允许的范围。

法院判决快递公司合理赔偿,一方面更好地弥补了当事人的损失,另一方面也是对侵权者的警示:应当认真履行合同约定,保护对方合法权益不受损失。当然,从长远看,还需要对包括毕业证书在内的特殊物品安全快递等作出规范,特别是明确赔偿规则,设立统一赔付标准,一旦出现丢失、损毁等问题时,就能依法妥善处理。

背景新闻:

日前,江苏省淮安市盱眙县人民法院公布的一起案件中,某快递公司在邮寄张某的毕业证书时将毕业证丢失,张某认为毕业证丢失对其造成很大影响,要求快递公司赔偿。快递公司认为只能赔偿不超过其12元邮费的三倍费用36元。双方为此发生纠纷,法院于近日判决快递公司赔付9000元。

收寄特殊物品应进行全流程管控

■ 王金瑞

毕业证书“丢件”,必然会给当事人带来诸多不便和困扰。毕业证书、学位证书作为个人学业成就的重要象征,背后承载的是无数学子的拼搏与奋斗,具有纪念意义,在个人求职、升学以及其他重要人生环节也起着“敲门砖”的作用。为了防止仿制、伪造,维护国家学历教育制度和学历证书的严肃性,根据我国普通高等学校管理规定,毕业证、学位证原件遗失或者损坏后,只能开具相应的证明书,不能补办。这也意味着,具有唯一性的毕业证书,一旦丢失,绝不能等同于普通物品,对收件方造成的特定物品损失和精神伤害不可忽视。

回到本案例中,邮件寄出后下落不明,对于类似毕业证书等重要证件,未保价是否只能赔付三倍运费?民法典第八百三十二条规定了快递行业作为承运人应对运输过程中货物毁损、灭失承担损害赔偿责任。虽然邮政法规定未保价邮件的最高赔偿额限制,但在司法实践中,在特殊情况下,法院可能会根据实际情况按照公平原则酌情予以认定损失及赔偿;因毕业证书“被丢件”后不能补办,张某每次只能根据回学校补办学籍证明,一次只能补办一张,且因此后续就业、提干均受到一定程度的影响。无疑,快递公司的失误给张某带来了一系列的麻烦,理应合理估算损失并赔偿合理费用,绝不是一句“该邮件未保价”能应付得了的,绝不是“不超过邮费的三倍费用”的赔偿能敷衍过去的。如果寄出去的东西都不能保证送到,如果寄件物品都因没有保价而低价赔偿,这样的快递质量伤害的是谁?这样的服务如何赢得市场?

丢失毕业证无疑是一件糟心的事情,类似案例并不鲜见。2024年8月,江苏省一网友发帖称,其硕士毕业证、学位证等3张证书通过快递寄送的过程中遭到损毁,涉事快递公司调查后确认该快件是在分拣时意外飘落至皮带机夹缝受挤压所致,目前双方已就理赔方案达成一致意见。

不难发现,部分快递公司在应对此类高价值或特殊意义的物品时缺乏足够的重视和专门的保护措施。出现问题时,通常基于行业内的默认规则,企图以“格式条款”为挡箭牌、保护伞,逃避应有责任,不仅显得不够人性化,而且也未必符合法律规范。

快递业务经营者在从事快递货物运输中,要加强安全管理,尤其是在收寄毕业证等特殊物品时应细化品类并进行全流程管控,对可能的风险点投入更多管控成本以最大程度避免丢件、损毁等情况的发生,防止因运输过程中的合理风险、货物本身性质或不可抗力导致的货物毁损、灭失。只有这样,才能让“被丢件”不再成为消费者的痛点,让快递服务真正方便千万家。

观点碰撞

QUANDIANPENGZHUANG

“快递寄丢毕业证被判赔九千”的警示

■ 李英锋

未保价的快件丢失或损毁,快递公司普遍执行依据邮政法确立的三倍运费赔偿封顶行规。由于有些快件的市场价值较高,或者对收件方的消费者具有特殊的用途、价值、意义,因此,这样的行规往往难以覆盖消费者方方面面的权益损失,引发了不少争议。

江苏省盱眙县人民法院审理的这起寄丢毕业证案件中,涉案快递公司被判承担的赔偿责任远超三倍运费。这里包含了张某因补办毕业证而支出的各项费用和精神损害赔偿,不仅维护了消费者的合法权益,也在司法实践层面对于三倍运费赔偿封顶的行规进行了“突破”。该案对于快递企业完善特殊物品寄递规则、消费者维权都有警示、示范意义。

尽管高校毕业证丢失后,持有人可以申请学校出具与毕业证具有同等效力的毕业证明书,但毕业证明书与毕业证在内容和形式上存在明显差异,分属不同种类的证书,具有唯一性毕业证的永久性灭失,会给人造成不小的损失。

同时,受社会传统认知的影响,持有人在求职、参加各类考试或社会活动时,如果只能出具毕业证明书而不能提交毕业证,可能会遭遇误解、不便。这既会妨碍持有人有实质权益的实现,也会给持有人带来一定的精神损害。

寄收快件的消费者与快递公司之间形成了快件寄递合同关系,快递公司负有按约定将快件安全、完整、及时送达收件人的义务,如果快递公司寄递的快件丢失、毁损,就没有全面履行契约义务,就应该承担违约责任。

民法典规定:承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担赔偿责任。盱眙县人民法院突破邮政法确立的三倍封顶的规定,依据民法典判决快递公司对于毕业证“丢件”承担赔偿责任,体现了对契约规则的尊重,更有利于维护消费者的权益,更加公平合理。

在现实生活中,通过快递渠道寄递毕业证、录取通知书、公证书、合同、相关证明或文件、遗嘱、遗物等特殊物品的情况越来越多,这些特殊物品往往都具有超出市场价值之外的特殊价值或意义,如果在快递过程中丢失、损毁,会给消费者造成多重损害,也会给快递公司带来成本损失和经营风险。这起寄丢毕业证案件警示快递企业,应针对毕业证等特殊物品建立特殊快递机制,制定特殊快递标准,开辟特殊运输、寄递通道,实施特殊的安全管理,以提升安全履约、完全履约的成功率,并提前向消费者说明、提示寄递风险,与消费者约定快件丢失、损毁的赔偿责任。

同时,立法机关、最高人民法院、邮政、交通运输部等部门也有必要通过修改相关法律法规、出台法律解释、发布典型案例等形式,明确产生特殊物品寄递关系的消费者和快递企业的权利义务,明确特殊物品丢失、损毁的赔偿范围、标准,给司法裁判、消费者维权和快递企业担责提供统一、清晰、权威的依据和指南。

“黑悟空”遭盗版 呼唤全方位保护

【事件】近日,首款国产3A大作《黑神话:悟空》一经上线,便在全球掀起了现象级热潮。伴随着居高不下的热度,围绕《黑神话:悟空》的盗版等现象如同游戏中的“妖怪”一样不断涌现,成了“黑悟空”遭遇的第八十二难。

【点评】近年来,国家层面不断加强维护知识产权的力度,各项法律法规日趋完善,持续开展“剑网行动”等专项治理,对游戏产业盗版侵权行为保持高压态势。但在利益诱惑和新技术加持下,盗版侵权的手段、形式也花样翻新,损害着游戏厂商的合法权益。“黑悟空”遭遇盗版再次提醒人们,治理盗版侵权需要不断完善法律法规,加强市场监管,增强保护意识,织密打击游戏盗版的法网。

在治理游戏盗版侵权过程中,还需强化平台责任,尽到事前充分提醒告知、事中及时采取措施、事后积极披露信息等注意义务和审查义务,对屡禁不止的盗版商家、盗版链接形成有效制约,对明知是盗版产品仍提供展示的平台追究连带责任。平台真管严管,“假悟空”就会失去生存空间。游戏厂商也应及时注册版权、商标和专利,积极维护自身的权利。无论是商家还是消费者,都应强化版权意识,共同促进游戏产业健康发展。(付彪)

以完善的国标强化保障未成年人合法权益

【事件】近日,全国中小学校、幼儿园陆续迎来新学期,未成年人用品质量安全受到社会广泛关注。国家市场监督管理总局数据显示,截至目前,我国已制定发布未成年人用品相关国家标准193项,较为全面地覆盖了纺织服装、玩具、家具、童车、学生用品等领域。

【点评】依法保护未成年人合法权益,助力未成年人健康成长,是全社会的共同责任。对此,从未成年人保护法到相关国家标准,一系列文件,都作出相关规定和部署。其中,相关国家标准是基础,无论是未成年人监护人还是学校,不管是相关企业还是监管部门,都要根据相关标准履职尽责,当好孩子保护伞。在国家标准落实方面,未成年人用品的生产、销售企业应承担主体责任,有关部门要承担全环节全链条的监管责任,家长、学校、舆论、社会等方面也要承担监督责任。从长远看,不但要在新学期开启阶段守护好儿童和学生用品质量安全,还要依法依规做好常态化保障工作。(丰收)

微评

EIPING

为发展新质生产力提供有力司法保障

■ 沈彬

近日,北京市互联网法院发布了《服务保障新质生产力加快发展白皮书》和“服务保障新质生产力十大典型案例”,并提出十七项举措。这批案例亮点纷呈,包括全国首例“AI文生图”著作权案、NFT数字藏品著作权侵权案等案件,其裁判要点和结果不仅填补了新质生产力司法审判规则的诸多空白,还进一步明确了权利边界,促进了数字经济的高质量发展。(据《法治日报》)

当前,新质生产力已经在实践中形成并展示出对高质量发展的强劲推动力、支撑力。今年政府工作报告中更是将“新质生产力”列为2024年十大工作任务之首。法治是最好的营商环境,发展新质生产力有赖于法治的有效精准保障。法院作为国家审判机关,是国家治理体系的重要组成部分,也肩负着助推新质生产力发展的职责,这就需要法院做深做实司法保护,做优做细司法服务,为新质生产力发展保驾护航。

在此次北京互联网法院公布的十大典型案例中,有4起与人工智能(AI)相关,彰显了司法裁判在新技术、新业态中的引领作用。AI技术作为新质生产力发展的重要技术引擎之一,正以前所未有的速度改变着

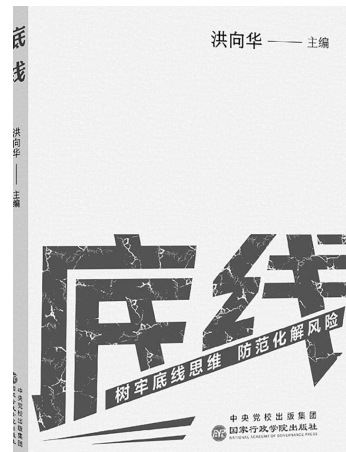
世界。然而,伴随其快速发展而来的,是新的技术伦理冲突和纠纷。司法裁判需要跟上新技术、新商业模式迭代,为新兴技术与既有法律规则的融合提供精准指引,确保权利与义务的平衡,促进新兴产业的健康发展。以未经同意创造自然人的AI形象构成对人格权侵害的“AI陪伴”案来说,某科技公司是某款手机记账软件的开发运营者,用户在该软件中可自行创设“AI陪伴者”,何某作为公众人物,在该软件中被大量用户上传为陪伴人物,还有用户上传何某的肖像图片作为人物头像。某科技公司通过聚类算法,将陪伴者“何某”按身份分类向用户推介,甚至在“何某”与用户的对话框中向用户推送与其有关的“肖像表情包”和“撩人情话”,营造出与其真人真实互动的使用体验。

这种“AI陪伴”的新商业模式,到底有没有侵犯何某的人格权?AI技术是新的,裁判规则是空白的,而司法裁判如何精准解答这个问题,则决定“AI陪伴”这个细分商业领域的未来发展路径、规则边界。好的司法裁判能引领一个新兴领域未来的健康发展,所以,既不能粗暴地搞“一棍子打死”,又不能让相关行业野蛮发展,带病发展。法院经审理认为,该科技公司并

非提供简单的内容上传“通道”服务,而是通过规则设定、算法设计、组织、鼓励用户与其共同创设虚拟形象。因此某科技公司与用户构成对何某一般人格权的共同侵权。最终,法院判定被告向原告公开赔礼道歉,并赔偿原告相应的精神损失及经济损失。目前,一审判决生效。

“办理一个案件、影响一个企业乃至影响一个行业”,这正是司法裁判力量的生动体现。对于发展新质生产力而言,很多新兴领域属于规则空白地带,亟待司法判决的定分止争、保驾护航。北京互联网法院的实践表明,司法能力的提升对产业转型升级具有深远影响,从人工智能生成物著作权到个人信息保护,再到数字藏品的法律地位,司法裁判正逐步构建起适应新技术、新业态发展的法律框架,也将为市场主体提供更加稳定和明确的预期。

因此,司法裁判不仅是服务,是保障,也是发展新质生产力的重要支撑。以法治护航,就需要法院紧盯前沿技术、新兴产业,在相关纠纷中提供裁判服务和精准指引,为行业规则的制定提供有力支持,为新质生产力划定合法赛道,为市场主体营造稳定可预期的法律环境。在这个过程中,司法裁判正逐步成为“点亮科技树”的灯塔,照亮新质生产力发展的光明未来。



《底线》 洪向华 编 国家行政学院出版社

党的二十大报告指出,“我们必须增强忧患意识,坚持底线思维,做到居安思危、未雨绸缪,准备经受风高浪急甚至惊涛骇浪的重大考验”,并着重强调领导干部要不断提高“底线思维能力”。

本书从坚持全党最基本的政治底线不动摇、守住我国经济可持续发展的底线、让老百姓过上好日子是一切工作的出发点和落脚点、时刻保持解决大党独有难题的清醒和坚定、常讲政德坚守底线、严守纪律不触红线六大方面,系统阐释了在进一步深化改革开放推进中国式现代化的新征程上必须坚守的底线,以及应对各项重大风险考验的重要理论和实践问题,透彻讲解了党员干部如何树牢政治、经济、民生、执政、道德、纪律方面的底线思维,统筹推进高质量发展和高水平安全的实践方法。本书说理透彻,分析全面,方法实用,是广大党员树牢底线思维、增强防范化解风险本领的重要参考书。



《中国特色社会主义与人类文明新形态研究》 袁秉达等著 人民出版社

本书运用古今中外比较研究法,深入探究和科学论证中国特色社会主义来源于科学社会主义,是建设社会主义现代化强国、实现中华民族伟大复兴的正确道路。并以道路自信、理论自信、制度自信和文化自信为基础,进一步拓展和深化了对中国特色社会主义与人类文明新形态研究。本书在世界观、方法论层面,通过深入探索和论证中国共产党执政规律、社会主义现代化建设规律和人类社会发展规律,深刻阐明中国共产党领导中国人民创造中国式现代化新道路、创造人类文明新形态的原创性贡献和世界历史意义。本书对新时代进一步坚持和发展中国特色社会主义、坚定不移不移走中国式现代化新道路、创造人类文明新形态具有重大现实意义。



《地方立法实践与探索》 熊震著 法律出版社

2015年立法法修改,赋予所有设区的市地方立法权。对于设区的市而言,就要牢牢把握地方立法实施性、补充性、探索性的功能定位,坚持不抵触、有特色、可操作的原则,增强立法的针对性、适用性、可操作性,保证制定修改的法规立得住、行得通、真管用。

该书结合作者参与云南省丽江市人大及其常委会行使地方立法权的探索和实践,内容涵盖了城乡建设与管理、生态文明建设、历史文化保护、基层治理四个立法权限和地方立法工作机制探索、规范性文件备案审查,既有“小切口”“小快灵”地方立法实践的鲜活细节,也有地方立法工作者的真实思考,还有对地方立法前沿问题的探析总结,对关心地方立法的读者朋友有较高的阅读价值。