

文章编号: 1007-5399 (2015) 01-0045-02

网购商品验收权问题研究

贾玉平, 张毅

(河北经贸大学, 河北 石家庄 050061)

摘要: 文章梳理了涉及快件验收的现行规范, 从网购商家、快递企业及消费者的法律关系入手, 分析了三方的权利和义务, 并对快递验收等问题提出了立法建议。

关键词: 网络购物; 快件验收; 先签后验; 先验后签; 立法

中图分类号: F61

文献标识码: A

近年来, 伴随网络购物的日趋活跃, 网购商品验收权问题持续受到社会关注。针对消费者对网购快件(包括电商小包, 下同)应先签后验还是先验后签, 应澄清两个问题: 一是根据现行规定, 消费者应先签后验还是先验后签; 二是虑及将来立法, 对先签后验亦或先验后签应做何规定。前一问题涉及当前规范的遵守和执行, 后一问题涉及未来立法的改进与完善。上述问题认识上的模糊, 既可能对消费者权益造成侵害, 还可能引起维权过度, 并对后续快递立法活动构成不当干扰, 应彻底澄清。

1 已有规范的梳理

我国涉及快件验收的现行规范主要是2012年5月1日起实施的快递服务国家标准(以下简称“国标”)和2013年3月1日生效的《快递市场管理办法》(以下简称《办法》)。

1.1 “国标”之误读与澄清

为提高快递服务水平, 我国于2008年1月1日开始实施快递服务行业标准(以下简称“行标”)。关于快件验收, “行标”规定: “快件签收时满足以下要求: 快递服务人员将快件交给收件人时, 应有义务告知收件人当面验收快件; 与寄件人或收件人另有约定的应从约定。验收无异议后, 验收人应确认签收。拒绝签收的, 验收人应在快递运单等有效单据上注明拒收原因和时间, 并签名。”这一规定清楚表明, 除另有约定外, 快件投递应先验后签, 而非先签后验, 但先验后签的验收对象, 并非快递内件, 而是快件本身。对于快递内件的验收问题, “行标”并未提及。

2008年7月12日, 《快递市场管理办法》公布并生效, 但并未涉及服务环节的验收问题。2009年新《邮政法》出台, 也未在这一立法层次对验收问题做出细化规范。

为推动快递行业转型升级, 我国于2012年5月1日开始实施“国标”。在“行标”基础上, “国标”对快件验收作出了更为细化的规定: “收派员将快件交给收件人时, 应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, 收派员应告知收

件人先验收内件再签收; 快递服务组织与寄件人另有约定的除外”; “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, 快递服务组织应当按照国家有关规定, 与寄件人(商家)签订合同, 明确快递服务组织与寄件人(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, 快递服务组织在投递时也可予以提示; 验收无异议后, 由收件人签字确认。”

“国标”公布后, 随即产生两种误读。一是在对“行标”规定存在先签后验误读的基础上, 认为“国标”一改“行标”规定, 实行先验后签, 并将继续将验收对象误解为快递内件, 进而认定是对消费者的利好消息。二是认为根据“国标”规定, 普通快件应先签后验, 网购快件应先验后签。同时亦将验收对象误解为快递内件。

实际上, “国标”在“行标”基础上延续了先验后签的规定, 只是对验收对象是否可以是快递内件予以明确并作出了区别性规定, 但并非依寄递对象是普通快件还是网购快件进行区分, 而是根据寄件人与快递企业是否有特殊约定: 有特殊约定时, 消费者均可于签收前对快递内件进行验收; 无特殊约定时, 消费者虽可先验后签, 但无论是普通快件还是网购快件, 验收对象均只能是快件本身, 而非快递内件, 除非存在外包装明显破损等异常情况。即在后一种情况下, 只要外包装完好, 消费者并无权利对内件进行验收。

1.2 《办法》的规定

在“国标”推行基础上, 《办法》第17条规定: “经营快递业务的企业投递快件(邮件), 应当告知收件人当面验收。快件(邮件)外包装完好的, 由收件人签字确认。投递的快件(邮件)注明为易碎品及外包装出现明显破损的, 企业应当告知收件人先验收内件再签收。企业与寄件人另有约定的除外。”“对于网络购物、代收货款以及为用户有特殊约定的其他快件(邮件), 企业应当与寄件人在合同中明确投递验收的权利义务, 并提供符合约定的验收服务, 验收无异议后, 由收件人签字确认。”显然, 这一规定将“国标”规

定全盘吸收,并将无特殊约定时消费者仍有权验收内件的情形增加到两种,即除外包装明显破损以外,快件注明为易碎品的,消费者亦对内件享有先验收后签字的权利。

由此可以得出以下结论:第一,无论是现行《办法》、“国标”还是之前的“行标”,均从未规定先签后验,而是一脉相承地规定了先验后签,并在一般情况下将验收对象限定为快件本身。这意味着通常情况下,消费者无权于签收前对快递内件即网购商品进行验收。第二,消费者有权于签收前对快递内件进行验收仅限于两类特殊情况:一是商家与快递企业有特殊约定或法律有特殊规定,二是快件标明为易碎品和外包装明显破损两种情形。

2 三方法律关系分析

依现行规定,接受消费者对快递内件的验收并非快递企业的义务。为保护消费者合法权益,是否应在后续立法中规定快递企业有义务接受消费者验收内件,还须从网购商家、快递企业以及消费者三方的法律关系入手分析,主要涉及两个合同:一是网购商家与消费者之间的买卖合同。网购商家作为卖方,对消费者负有依约给付商品和对商品的品质、性能和适用性进行瑕疵担保的义务。二是网购商家与快递企业之间的快递服务合同。快递企业负有按照承诺时限将快件安全寄送到消费者的义务。

可见,保证商品(快递内件)的品质、性能和适用性,是网购商家在买卖合同中对消费者的义务,而使消费者在时限内原样(安全)收到快件,才是快递企业在快递服务合同中的义务。只要快件未标明为易碎品,且送达时外包装完好,快递企业即已完成其合同义务;接受消费者对内件品质、性能和适用性的验收,属于份外之事。而在快件标明为易碎品或外包装有明显破损时,消费者虽可验收内件,但只要内件与商品寄出时运单上填写的品名、数量及重量相符且无明显属于寄递原因的毁损,亦应判定快递企业已完成合同义务;消费者对商品品质、性能和适用性的检验和异议,只能向网购商家提出,而不能强加于作为买卖合同之外第三人的快递企业。

3 对《快递市场管理条例》中验收规定的立法建议

目前正在制定的《快递市场管理条例》(以下简称《快递条例》)应对验收问题作出完善的规范,笔者认为需明确三方面问题。

3.1 关于立法指导思想

《快递条例》属于经济性质的行政法规,反映的是政府对快递市场活动的干预,应明确政府干预与市场调节的界限,并坚持对消费者倾斜保护和民事主体平等保护的观念。应坚持合同自由原则,支持、鼓励快递企业以提升服务和增强竞争力为目标,自主决定与网购商家或其他寄件人做出服务于消费者并质价相符的份外约定。

3.2 关于立法基础

《快递条例》应注意借鉴代表性地方立法的积极成果。

尽管当前邮政地方立法在施行时间上多早于《办法》,但仍存在一些有益因素未被后者充分吸收。同时,对个别地方立法中的不科学之处亦须澄清,以防不当干扰。

3.3 关于立法任务

关于网购商品验收权,立法应解决好两方面问题:一是验收对象,即回答消费者是否有权验收内件以及在何种情况下有权验收内件;二是怎样验,即解决消费者对内件的验收应为表面验收还是品质验收。

关于验收对象,应摒弃个别地方立法依快件类型(如是否为网络购物)硬性规定是否可对内件进行验收这种错误做法。“国标”、《办法》根据寄件人和快递企业是否有特殊约定及是否符合法律特别规定,以此决定是否可对内件进行验收的现行做法是科学的,应予以沿用,但在表述上需予以简化和改进,以免出现误读。

对符合条件时收件人验收内件应为表面验收还是品质验收,无论是“国标”还是《办法》均未做出明确规定,而一些地方立法不但作出了规定(如《辽宁省邮政条例》第22条第2款、《天津市邮政业管理办法》第35条第2款),而且与前文法律关系分析结论一致,值得参考。在无特殊约定时,消费者只能对内件进行表面验收,只要内件表面情况(品名、数量、重量、外观等)与运单填写一致,即应签字。仅于寄件人与快递企业存在特殊约定时,消费者才有权对内件品质、功能和适用性进行验收。

综上,《快递条例》对验收问题应明确:除法律另有规定外,收件人是否有权在签字前验收内件,对内件进行品质验收,均只能取决于寄件人是否与快递企业作出了特别约定。可规定如下:“经营快递业务的企业投递快件(邮件),应当告知收件人当面验收。快件(邮件)外包装完好的,由收件人签字确认。快件(邮件)注明为易碎品及外包装出现明显破损的,企业应当告知收件人先验收内件。内件品名、数量、重量和外观与运单一致时,收件人应予签收。”“寄件人与经营快递业务的企业可以对验收问题做出特别约定。对有特殊约定的快件(邮件),收件人可以根据约定对内件是否与运单一致以及内件的品质、性能和适用性进行验收,验收无异议后予以签收。”

参 考 文 献

- 1 贾东明. 中华人民共和国消费者权益保护法解读. 北京: 中国法制出版社, 2013
- 2 苏号朋, 唐慧俊. 快递服务合同中的消费者权益保护. 东方法学, 2012, 6

收稿日期: 2014-10-29

作者简介: 贾玉平(1970~), 女, 河北安平人, 硕士, 教授, 主要从事邮政法、合同法、经济监管法研究; 张毅(1965~), 男, 河北张家口人, 主要从事邮政法、快递法律实务、邮政业法律风险管理研究。

注: 本文系2014年度河北省社会科学基金项目《网购快递中的消费者权益问题研究》(项目批准号: HB14FX034)研究成果之一。