

免责声明不是快递公司的“免责金牌”

■本版文字 舒翼 邱韬 制图 朱臻

用户签了免责声明是否就成了快递公司的“免责金牌”，近日山东一家法院公布的一起案例说明，法官可不会这么容易被糊弄过去，有免责声明“护身”的快递企业还是被判要赔偿。江苏东晟律师事务所袁园律师表示，商家要想免责，最根本的办法是按照法律要求，认真履行好自身义务并提前向消费者做好相关要点的解释说明，“因为目前至少有五种方法可以证明商家不能免责，所以用圆满完成合同来免责，比那一纸免责声明(条款)更牢靠。”



签了《免赔声明》能免责？ 法院：你想多了！

是否托运人和快递公司签订了《免赔声明函》，就一定能免除快递公司的赔偿责任？

李某在网上购买了一台液晶电视机，收货后发现画质不佳，与商家联系要求退货。李某通过某快递公司小程序下单。快递公司收件时，快递员要求李某签署一份《快件安全免赔声明函》，否则不收件。

该函的主要内容为：为了不让快递公司因寄递货物而遭受不当损失，经公平友好协商，李某不得向快递公司主张任何赔偿及违约责任，比如运输及配送过程中，货物出现损坏问题，快递公司不承担赔偿责任。

商家收货发现电视机屏幕边角损坏，拒绝收件。后快递公司又将电视机退还李某。李某收件时发现电视机屏幕已完全破损，无法使用，遂要求赔偿。快递公司以李某已签署《免赔声明函》为由拒绝赔偿。李某诉至山东枣庄当地法院，要求判令该《免赔声明函》无效，并判令快递公司赔偿损失。

法院经审理认为，李某与快递公司之间成立快递服务合同关系。快递公司应将电视机运送至商家处时因出现毁损被拒收，此时已能够证明其在运输过程中，未对货物尽到谨慎注意义

务，对货物损坏存在一定过错。而在将电视机运还李某时，出现了更为严重的二次毁损，足以证明其在承运过程中存在重大过失，未对货物尽到基本的保护义务，造成了李某财产的严重损害。

根据《民法典》第五百零六条第二项的规定，因故意或者重大过失造成对方财产损失的，合同中的免责条款无效。所以李某虽与快递公司签署了《免赔声明函》，且快递公司亦对免责情况尽到了提示说明义务，但因快递公司存在重大过失，该《免赔声明函》应认定为无效，快递公司应承担赔偿责任。最终法院支持了李某的诉讼请求。

法官表示，网购已成为人们日常生活中不可或缺的一部分。如何为消费者提供方便、快捷、安全、高效的快递服务，不仅事关相关行业的健康发展，也与人民群众生活质量密切相关。

本案中，作为专业快递公司，对于电视机是易损物品的特性是明知的，且为避免其自身风险与李某签署了《免赔声明函》。但该快递公司在两次运输过程中均造成货物不同程度毁损，可以认定该快递公司明显存在重大过失。在此种情况下，如认可《免赔声明函》，免除快递公司的赔偿责任，会导致快递业务中漠视货物安全、不按要求对货物进行包装、粗暴装卸货物等导致货物损坏的情形多发且缺少制约。本案依法适用《民法典》的相关规定，认定《免赔声明函》无效，规避了上述风险，有利于促进快递行业健康发展。

免责合同满足三个条件才能生效

袁园介绍，现实生活中，免责合同(条款)是指通过约定，免除或限制一方或双方当事人责任的合同或条款。案例中的《免赔声明函》看似一种单方承诺，实际免除了快递公司的赔偿、违约责任，与免责合同(条款)具有相同法律效果。

免责合同并非任何一方想签就签的，免责合同生效需要具备三方面的条件：

一是直接订立免责合同或将免责条款订入合同中，即双

方当事人具有订立免责合同(条款)的合意或共同意思表示。二是满足法律的特殊要求，比如在使用格式化的免责条款时，提供格式条款的一方还应履行相应的提示和说明义务。如果未履行，则对方可以主张该条款不成为合同的内容。三是具备一般合同的生效要件，即行为人具有相应的民事行为能力；意思表示真实；不违反法律、行政法规的强制性规定，不违背公序良俗。

同时，订立免责合同都应以双方自愿为前提。

日常生活中常见的免责合同可以分为三种：第一种是全部免责合同，即约定放弃对对方的任何赔偿请求的合同；第二种是限制责任合同，即约定相对方仅在一定限度内承担责任的合同；第三种是限制请求期限的免责合同，即约定对相对方的权利主张必须在一定期限内行使，否则便丧失相关权利的合同。

这四类免责合同无效

袁园认为，免责合同(条款)有一定的积极意义，它实际是商家就消费活动中常见的风险进行提前告知。比如易碎品会有特殊提示，某些食品中会有过敏原提示，这些提示实际起到了部分免责的效果。因此商家如果能妥善尽到提示义务，其实是保护了消费者，但如果过度使用免责条款(条款)，甚至利用它来逃避自身应尽的法律义务，则必然招致法律的否定评价及消费者的集体抵制。

日常生活中，有4类免责合同是违反《消费者权益保护法》而无效的。

一、过度减免自身责任，逃避商家的应尽义务。即通过格式合同、通知、声明、店堂告示等减免自己责任，如“商品售出概不退换”“打折商品不三包”“限制最高额赔偿”等；二、权利义务显著不对等，任意加重消费者责任。如在许多免责合同中，规定了极短的“有效期”；三、排除或剥夺消费者的权

利。即通过事先拟定消费者放弃权利的条款让自己免责，如在服务中要求用户承诺和保证不向公司索赔；四、利用模糊条款，掌控最终解释权。根据《消费者权益保护法》第二十六条的规定，这类格式条款、通知、声明、店堂告示等无效。

袁园建议广大商家，与其冒着法律风险继续“明知故犯”，不如考虑如何从提升产品、服务质量，和妥善尽到提示义务的角度进行风险防范。

证明免责合同无效得有确凿证据

记者：案例中快递公司要求李某必须签订《免赔声明函》才收件，现实生活中这样的情况并不少见。应该如何正确看待商家的这种不签就不能购物或享受服务的免责合同？

袁园：这类免责合同(条款)明显是一方为了重复使用而预先拟定，并在订立时未与对方协商的条款，属于格式条款，在一定程度上限制了相对人的自由选择权，因此法律对其有更为严格的限制。按照法律规定，格式免责条款不得存在免除合同基本责任，无限加重对方责任、剥夺对方合同权利的情况，且格式条款提供方必须对自己尽到了合理提示说明义务承担举证责任。

对于这类格式免责合同(条款)，消费者一方面要谨慎选择，另一方面也要有底气说不，通过向有关部门投诉或提起诉讼的方式来维权。

因此像案例中的快递公司这类以签了免责合同(条款)就万事大吉的想法是错误的。《合同行政监督管理办法》就对合同违法行为进行了明确规定，像这类格式合同(条款)不仅免除不了责任，而且会导致不利的法律责任，属于得不偿失。商家应该留好明确双方权利义务以及做好各类提示的依据，而非找什么免除一切责任的“护身符”。

记者：如何才能证明免责

袁园：其实除了“因故意或者重大过失造成对方财产损失的免责条款无效”外，《民法典》关于格式合同、无效合同的相关规定，都可以作为无效的情形。

“故意或者重大过失造成对方财产损失”中的“故意”，是指明知行为可能的结果，而主动追求或放任结果的发生；“重大过失”是指未履行自身负有的较高注意义务。民事诉讼原则是“谁主张，谁举证”，我们主张免责合同无效，一方面可以证明相对方积极实施了造成财产损失发生的行为，如运输合同履行过程中，承运人暴力扔、摔托运物品，另一方面也可以从损害结果的发生情况，来证明相对方未履行相应的注意义务，就像案例中，李某托运的电视机在寄送和返回途中，分别受到不同程度的毁损，都可以证明快递公司未对货物尽到基本的保护义务。

从举证角度来看，在侵权纠纷中，对故意或者重大过错的举证责任是比较重的。具体就本案而言，因双方之间存在着合同关系，合同纠纷中对违约更多强调客观结果，因此“故意或重大过失”以一般人的认知为准。

在寄递运输中，尤其涉及大件物品、电子产品，案例中的液晶电视机这类特殊商品，显然承运人有能力也有水平提供更专业、细致的服务，而非仅仅

通过让当事人签字来免除自己应尽的义务。在消费纠纷案件中，消费者往往更多需要从违约损害后果、违约行为的角度举证，正因如此，保留好购买的产品、服务清单等物证也就显得特别重要，并且与商家沟通的过程，以及发生纠纷后索赔的过程、聊天记录等都是非常重要的证据。

此外，根据法律规定，免责合同还因存在以下情形而无效或不成立：一合同违反了法律、行政法规的强制性规定；二是合同违反公序良俗；三是免责条款为格式条款的，格式条款的提供方未履行相应的提示和说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系；四是免责条款为格式条款的，格式条款的提供方不合理地免除或者减轻自身责任、加重对方责任、限制对方主要权利，或排除对方主要权利。



袁园，江苏东晟律师事务所律师，擅长民商事、劳动纠纷及公司法律事务处理。

