

快递服务中消费者权益保护问题研究

杨宁宁

宁波大学马克思主义学院, 浙江 宁波

收稿日期: 2025年7月8日; 录用日期: 2025年7月18日; 发布日期: 2025年8月11日

摘要

近年来,我国快递行业随着电子商务蓬勃发展而高速增长,已成为经济生活的重要组成部分。然而,快递服务在给消费者带来便利的同时,也产生了诸多侵害消费者权益的问题。本文从消费者权益保护的视角出发,对快递服务中存在的主要问题及其成因进行分析,并探讨现行法律法规体系下消费者权益保障的现状与不足。在此基础上,提出完善快递服务消费者权益保护的对策建议,包括明确快递服务合同中各方权利义务、强化政府监管与行业自律、健全相关法律法规以及畅通消费者维权渠道等。研究认为,应通过立法完善和制度创新,构建起全方位的快递消费者权益保护体系,以促进快递行业的健康规范发展。

关键词

快递服务, 消费者权益, 权益保护

Research on Consumer Rights Protection Issues in Express Delivery Services

Ningning Yang

School of Marxism, Ningbo University, Ningbo Zhejiang

Received: Jul. 8th, 2025; accepted: Jul. 18th, 2025; published: Aug. 11th, 2025

Abstract

In recent years, China's express delivery industry has experienced rapid growth alongside the booming development of e-commerce, becoming an integral part of economic life. However, while express delivery services have brought convenience to consumers, they have also given rise to numerous issues that infringe upon consumer rights. This paper analyzes the primary problems and their underlying causes in express delivery services from the perspective of consumer rights protection, and explores the current status and shortcomings of consumer rights protection under the existing legal framework. Based on this analysis, the paper proposes measures to improve the protection of consumer rights in express delivery services, including clarifying the rights and obligations

of all parties in express delivery service contracts, strengthening government regulation and industry self-discipline, improving relevant laws and regulations, and facilitating consumer rights protection channels. The study suggests that through legislative improvements and institutional innovations, a comprehensive system for protecting consumer rights in express delivery services should be established to promote the healthy and standardized development of the express delivery industry.

Keywords

Delivery Service, Consumers' Rights and Interests, Rights Protection

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来,我国快递服务行业依托电子商务的蓬勃浪潮实现了高速扩张,已成为连接生产与消费、畅通国民经济循环的重要基础设施。然而,在行业规模屡创新高高的同时,消费者权益受侵害的现象却日益凸显,从快件在运输途中无故延迟,到送达时已损毁甚至丢失,再到个人信息随着快递流转而泄露,各类侵权事件层出不穷,这不仅让消费者陷入维权困境,更成为制约快递行业进一步迈向健康、可持续发展道路的沉重枷锁,因此亟待深入探究其中的种种问题与解决之道。

2. 快递服务中消费者权益受侵害的主要表现

在快递服务链条日益复杂化的当下,消费者权益受损问题正以多维度、多场景的方式显现。从快件交付的核心环节到附加服务的衍生场景,从财产权益的直接侵害到信息安全、服务体验的隐性损耗,各类权益痛点贯穿于收寄、运输、签收等全流程。这些表现既暴露出快递服务的管理漏洞,也显现出消费关系中权利义务的失衡状态。具体而言,这些权益侵害呈现出多元形态,已成为影响行业信任度的关键症结。

2.1. 快件延误、损毁或丢失

快件延误、损毁与丢失这三大问题现象,本质上是对消费者财产权与公平交易权的系统性侵害。

从理论层面分析,快件延误不仅违背契约履行的时效性原则,更实质性地减损了快件作为特定物的使用价值。尤其对于时效敏感性物品,如生鲜食品、时效文件,延误会直接导致其功能灭失或价值贬损,形成不可逆的财产损失。快件损毁则暴露了服务履行过程中的风险管控缺失。暴力分拣、不当仓储等操作违反物流服务的安全保障义务,致使物品物理形态或功能完整性遭受破坏。当损毁涉及易碎品或精密物品时,其价值折损程度往往远超快递企业预设的赔偿上限,最终侵害的依然是消费者的财产安全权^[1]。快件丢失作为最严重的侵权形态,意味着消费者财产所有权的彻底灭失。多环节流转中的管理漏洞,如分拣失误、运输监管缺位,与人员道德风险,如偷窃、调包,共同构成丢失的主因。而现行赔偿机制仅以运费倍数为基准,与物品实际价值形成显著差异,本质上剥夺了消费者的完全求偿权。

2.2. 服务不规范与投递不到位

服务不规范与投递不到位的问题反映的是从业人员操作流程失范、投递行为偏离标准要求以及后续

救济机制不畅, 这些现象直接损害了消费者的知情权、财产安全权和求偿权。

服务不规范主要表现为快递企业未严格执行服务标准。从业人员因岗前培训缺失导致对寄递流程和验收义务掌握不足, 例如在收件环节疏于履行货物验收责任, 增加了货物损毁或丢失时的责任认定难度[2]。同时, 快递员服务态度恶劣和操作随意性大, 如未按地址投递或擅自改变投递方式(如未经用户同意使用智能快件箱), 这不仅违背合同约定, 还造成用户体验下降和经济损失。

投递不到位则突出反映在时效延误和物理损害上。快递物品在运输、分拣等中间环节常因管理松散而出现延误、丢失或毁损, 尤其当涉及特殊时效性商品时, 消费者的财产安全权遭受严重侵害, 且维权过程中常遭遇举证困难[3]。此外, 投递后的理赔程序存在显著缺陷, 快递企业消极处理索赔、拖延赔付或设置不合理门槛, 如要求消费者先签字后验货, 则进一步削弱了消费者的求偿权。

2.3. 快递服务中消费者信息被泄露

在快递服务中, 消费者信息被泄露已成为侵害消费者权益的显著表现之一, 这不仅侵犯了消费者的隐私权和人格尊严, 还可能导致严重的财产和人身安全风险。具体而言, 信息泄露主要表现为快递运单上记录的消费者姓名、地址、电话号码等详细信息被非法获取和滥用。一方面, 快递企业内部人员利用职务便利, 将消费者信息倒卖给不法分子, 形成灰色产业链; 另一方面, 黑客或不法商贩通过技术手段窃取电子系统中的数据, 导致信息在流转环节中失控, 这些都无疑会给消费者的正常生活秩序带来巨大困扰, 甚至无妄之灾[4]。

此外, 快递实名制的推行虽旨在加强安全管理, 却因缺乏有效的信息加密机制, 反而放大了泄露风险, 使消费者暴露在更广泛的威胁中。泄露的信息常被用于推送垃圾短信、开展诈骗活动或非法促销, 消费者因信息不对称而难以辨识来源, 正常生活秩序遭到严重干扰, 甚至陷入财产损失危机。更为严峻的是, 这种泄露行为常与格式合同中的不公平条款结合, 如快递企业未履行信息保护义务, 却通过格式合同规避责任, 进一步削弱了消费者的维权能力。因此, 消费者信息泄露不仅体现了快递服务监管的缺失, 还凸显了行业自律的薄弱, 亟需通过法律和技术手段强化保护。

2.4. 快递服务合同中存在不平等条款

快递服务合同中的不平等条款主要表现为格式条款的单方面制定和内容不透明, 这些条款往往由快递企业利用其市场优势预先拟定, 消费者在交易中缺乏议价能力, 被迫接受不公平条件。具体而言, 快递公司常在合同中嵌入保价条款和赔偿标准, 规定在未保价情况下仅赔偿运费的三至五倍或设定固定限额, 这远低于物品的实际价值, 严重侵害了消费者的财产权和公平交易权[5]。同时, 这些格式条款通常印刷在快递单背面, 字体细小、内容晦涩, 快递员也未履行充分告知义务, 使得消费者难以在签约前理解条款细节, 导致其知情权被忽视。此外, 合同中常见的免责条款如“延误不赔”或“预期利益不赔”, 则单方面免除了快递企业的违约责任, 将运输风险转嫁给消费者, 违反了合同法的公平原则。这些不平等条款还体现在赔偿机制的局限性上, 例如限制求偿权的行使期限或扩大免责事由范围, 使消费者在货物丢失、损毁时面临举证困难和维权障碍, 进一步削弱了其求偿权的实现。从整体看, 此类条款不仅使快递企业逃避了其法定义务, 还通过格式合同的强制性剥夺了消费者的协商空间, 反映出快递服务市场中权利义务的严重失衡[6]。

3. 快递服务中消费者权益受侵害的成因分析

快递服务领域消费者权益问题频发, 绝非单一因素所致, 而是多重矛盾长期交织的结果。它既有行业发展阶段的客观因素, 也有法律制度和监管方面的原因。

3.1. 快递企业内部机制不健全

快递企业在内部机制建设上存在多重短板，直接导致服务链条漏洞频出。从责任界定到操作规范，从人员管理到契约公平，各环节的机制缺陷相互交织，不仅构成消费者权益受损的制度性原因，更成为行业服务质量提升的核心阻滞点。

首先，企业责任机制存在结构性缺失。快递企业普遍未建立清晰的责任追溯体系，当快件出现延误、损毁或丢失时，责任主体未能明确划分，导致消费者维权时遭遇相互推诿。尤其在中转分拣等环节，因操作流程缺乏统一规范，权责归属模糊化，消费者便难以锁定具体责任主体，这就直接削弱了消费者依法求偿的权利基础。

其次，服务操作标准执行失范。快递企业虽在形式上制定服务流程，但实际执行中存在显著偏差。分拣环节暴力操作、末端配送未经收件人确认即代签收等现象频发，暴露出操作规范缺乏刚性约束的问题[7]。特别在业务高峰期，企业为追求效率而压缩操作时间，导致服务标准形同虚设。这些都直接侵害了消费者对服务质量的合理期待。

再次，人员管理体系存在短板。快递企业过度依赖外部加盟商扩张网络，却忽视对基层人员的系统培训与监督。一线员工法律意识淡薄、服务技能不足的问题突出，而企业内部既缺乏长效培训机制，也缺少有效的服务质量评价体系，导致人力资源管理的粗放化成为服务瑕疵滋生的温床。

最后，格式合同权利失衡问题突出。快递企业通过单方制定的保价条款与赔偿标准，不合理地转移运输风险。这类格式合同未充分保障消费者知情权，尤其在赔偿限额设定上，往往规避《消费者权益保护法》的公平原则。合同条款的权利义务不对等，实质架空了消费者的公平交易权。

上述机制性问题暴露出快递企业在管理体系构建中的偏差。责任追溯模糊、操作标准虚化、人力管理粗放与契约权利失衡的叠加效应，既伤害消费者信任基础，也严重制约行业健康发展。

3.2. 外部监管和行业自律不足

政府的外部监管和行业自律是规范快递企业行为、保护消费者权益的重要力量。然而，目前快递行业的监管却存在着诸多不足之处。

一方面，监管主体多元但职责不够清晰。邮政管理部门、市场监督管理部门、公安部门等均对快递行业有一定监管职责，但在实际工作中有时存在多头管理或监管盲区的问题，导致对侵害消费者权益行为的打击不够及时有力。例如，对于快递企业利用不公平格式条款侵犯消费者权益的行为，市场监管部门可以依据《合同违法行为监督处理办法》进行查处，但实际执法中此类案件并不多见。另一方面，行业自律机制作用有限。快递行业协会虽然在制定行业规范、推动企业自律方面发挥了一定作用，但由于缺乏强制力，也未能形成统一的失信惩戒与纠纷调处机制，就使得一些企业对协会的倡议和约束置若罔闻。同时，行业内部长期存在恶性竞争与短期逐利倾向，企业忽视服务质量提升而过度压缩运营成本，导致服务标准执行流于形式。

这种监管与自律的双重薄弱性，使得快递企业违规成本远低于守法成本，消费者在信息不对称与议价能力弱勢的格局中持续处于被动地位。但同样值得注意的是，政府监管与行业自律本应形成互补关系，即政府通过规章制度与执法确立底线规则，而行业协会则通过细化标准与伦理约束提升服务品质。但当前二者的协同机制尚未建立，监管资源未能有效引导行业自我革新，自律组织亦未能填补政府监管的微观空白，最终导致消费者权益保护的失灵。

3.3. 现有快递服务立法缺乏专门性和系统性

快递行业的快速发展暴露出法律体系的不足，主要表现为立法层级低、覆盖面窄，无法形成统一的

法律框架，导致实践中消费者权益保障存在诸多漏洞。

现行快递法规多依附于《邮政法》《合同法》等一般性法律，这些法律虽涉及快递服务部分内容，但缺乏针对快递合同特殊性、经营主体责任边界及消费者权益保护的专门规定，造成法律适用模糊和冲突。例如，快递服务合同中的格式条款常被滥用，如保价条款和赔偿标准设置不合理，限制消费者求偿权，但现有法律未能提供明确指引，使得此类条款在司法实践中难以被有效规制[8]。这种立法分散性还体现在监管体系上。不同法规间协调不足，导致执行主体不明确，消费者维权时面临举证困难、理赔拖延等问题，进一步削弱权益保障的实效性。

从理论视角看，法律的专门性缺失源于快递服务作为新兴业态的复杂性，其涉及物流、电商、消费者保护等多领域交叉，而现行立法未能整合这些要素，形成系统化的权利义务分配机制。系统性不足则表现为条款碎片化，如对快递延误、损毁、丢失等常见侵权行为的责任认定和赔偿标准缺乏统一规范，造成实践中的随意性和不公。此外，现有关于快递服务的法律多为部门规章或行业标准，限制了法律效力，无法对快递企业形成有效约束，企业常利用法律空白转嫁风险，侵害消费者的公平交易权和知情权。

立法的不完善使得快递企业的某些侵权行为缺乏明确的法律约束，消费者维权时也缺乏直接的法律依据，这是消费者权益屡遭侵害的根本原因之一。

3.4. 消费者维权途径不畅

消费者在快递服务中权益受损后，通常可以通过与企业协商、向有关部门投诉或向法院起诉等途径寻求救济。然而在实践中，消费者维权往往面临诸多困难。

理论上，消费者权益救济机制本应包含和解、调解、申诉、仲裁及诉讼等多元渠道，形成层级化纠纷解决体系。但是快递服务合同的特殊性导致该体系运行失灵。一方面，快递企业普遍采用格式合同，其中关于赔偿限额、免责条款等不平等约定实质剥夺了消费者通过协商实现权利救济的可能性。这种合同地位不对等性使消费者在纠纷初始阶段即陷入被动。另一方面，非诉讼救济机制存在功能性缺陷。调解机构虽具形式中立性，但缺乏对快递服务专业技术判断能力，加之调解结果无强制约束力，导致调解成功率偏低。申诉机制虽在行政层面建立，但实践中常面临处理周期长、执行落地难等问题，申诉量攀升与纠纷实质化解率未形成正相关。更值得关注的是，快递纠纷标的额普遍较小，而仲裁或诉讼需承担的时间成本、举证成本与预期收益严重失衡，形成“理性弃权”效应，也就是消费者被迫放弃维权。深层机制障碍还体现在证据规则适用困境。快递服务具有多环节、多主体特征，消费者难以获取运输全链条证据。而《消费者权益保护法》规定的举证责任倒置规则在快递服务中适用边界模糊。当货物发生损毁或丢失时，消费者常因无法证明交付物品价值或企业过错程度，导致赔偿请求权落空。

总体而言，目前快递消费者维权存在渠道不畅、成本高、耗时长等问题，使得一些消费者在权益受损后选择沉默或自认倒霉，这在一定程度上纵容了侵权行为的发生。

4. 完善快递服务消费者权益保护的对策建议

4.1. 明确快递服务合同各方权利义务

快递服务合同是连接消费者与快递企业的法律纽带，明确合同双方的权利义务对于保护消费者权益至关重要。

首先，需强化快递服务合同内容的公平性与透明度。快递运单作为格式合同，快递企业有义务以显著方式提示其中免除或限制其责任的条款，并按照消费者的要求予以说明关键条款内容，避免消费者因信息不对称而权益受损。对于未履行提示或说明义务，致使消费者没有注意到免除其责任条款的，消费者有权主张该条款不成为合同内容[9]。

其次，应细化寄件人、收件人和快递企业的权利义务配置。寄件人作为合同发起方，享有要求按约送达、请求赔偿及解除合同的权利，同时承担支付费用的义务；收件人作为实际服务接受者，其验收权、索赔权等应得到充分保障，这有助于在寄件人与收件人分离的情况下，更好地保护实际消费者的权益；快递企业则需履行安全运输、及时告知、信息保护等核心义务。此外，行业协会应发挥自律作用，通过建立合同范本审查机制，推动企业制定公平合理的条款，并定期开展服务质量评估向社会公示，形成市场选择与行业监督的双重约束。

最后，要完善快递服务合同争议解决机制。建议在合同中明确约定争议解决方式，如协商、调解、投诉、仲裁或诉讼等，并提示消费者相关救济途径。通过明确合同权利义务和争议解决机制，减少纠纷发生时的不确定性，保障消费者的合法权益能够得到及时救济。

通过系统化厘清合同主体责任边界，既可平衡各方利益，又能为消费者维权提供明确法律依据，从而构建稳定、可预期的快递服务秩序。

4.2. 强化政府监管与行业自律

强化政府监管与行业自律是快递服务消费者权益保护的双重支柱。政府需通过多部门协同监管压实企业责任，行业则应依托自律机制提升服务标准，二者结合方能构建刚柔并济的治理体系，从制度执行与行业生态层面破解侵权乱象。

政府有关部门应加强对快递市场的监管，创新监管方式，提高监管效能。邮政管理部门作为快递行业的主管机关，应切实履行监管职责，加强对快递企业服务质量的监督检查，定期公布企业服务质量评价结果，对侵害消费者权益的行为及时进行查处和曝光。还要建立健全快递服务投诉处理机制，完善全国统一的申诉渠道，确保消费者投诉能够得到及时受理和公正处理。市场监督管理部门也应积极介入，对快递企业利用不公平合同格式条款、虚假宣传等侵害消费者权益的行为进行监督执法。公安机关则应严厉打击利用快递信息进行的违法犯罪活动，保护消费者个人信息安全。

在加强政府监管的同时，要充分发挥快递行业协会的自律作用。行业协会应制定更加严格的行业服务规范和自律公约，督促会员企业诚信经营、提高服务质量。可通过建立快递企业信用评价体系，对侵害消费者权益的企业实施行业惩戒，如通报批评、列入黑名单等，以形成行业自律的约束机制。此外，应提高快递行业的准入门槛，加强对快递企业设立和运营的资质审查，将服务质量差、屡屡侵害消费者权益的企业清退出市场，从源头上规范市场秩序^[10]。

政府监管的多维度执法与行业自律的全链条约束形成治理合力，既通过查处曝光、信息安全保护筑牢底线，又借助规范制定、信用惩戒提升服务基准。这种治理路径不仅直接回应消费者权益痛点，更从源头上推动快递行业治理能力的升级。

4.3. 健全快递服务消费者权益保护法律法规

完善的法律体系是保护消费者权益的基础，其关键在于构建覆盖立法、法规、执行的立体化规则体系。通过专项立法明确权责边界、配套细则强化操作规范、救济机制降低维权门槛，为权益保护筑牢制度根基。

首先，推动《快递法》的专项立法进程。可通过借鉴美国《私人快递公司法》的立法模式，明确快递服务合同的性质、主体权利义务边界及责任承担规则，尤其需重点规范快件延误、损毁、丢失的归责原则与赔偿标准，避免企业利用格式条款单方限制消费者求偿权^[11]。立法中还应确立消费者作为快递服务合同第三方的直接索赔权，突破传统合同相对性限制，简化维权路径。

其次，构建配套法规协同机制。在《快递法》框架下修订《快递市场管理办法》，细化快件保价规

则、隐私面单技术规范、代收货款业务监管等操作性细则。此外也可建立快递企业分级评价制度与强制保险制度，通过信用约束和市场手段分散消费风险。还要同步完善《电子商务法》中物流责任条款，实现电商平台与快递企业的责任衔接。

最后，强化法律救济的可执行性。针对小额快递纠纷设立举证责任倒置规则，降低消费者维权举证门槛；探索建立行业赔偿基金制度，对无法溯源责任的快件损失提供补偿渠道；同步简化司法程序，推广小额诉讼及消协公益诉讼机制，确保法律救济的实质可达。

从专项立法厘清法律关系，到配套法规细化监管标准，再到执行机制打通救济渠道，这些既可破解快递服务中的权责模糊地带，也能通过规则刚性提升行业法治化水平，为消费者权益保护提供全链条法律支撑。

4.4. 畅通消费者维权渠道

畅通消费者维权渠道需打破单一治理模式，构建企业内控、社会调解、技术赋能深度融合的多元体系。通过优化投诉处理流程、激活第三方救济功能、借助数字工具提升维权效能，去破解维权环节的堵点痛点。

首先，强化快递企业内部投诉处理机制。通过建立标准化、透明化的投诉响应流程，确保消费者反馈得到及时受理与实质性解决。企业还应设立专项理赔基金简化赔付程序，并运用隐私面单等技术手段降低信息泄露风险，从源头减少纠纷。

其次，充分发挥消费者协会和邮政业申诉中心的桥梁作用。通过建立信息共享平台，实现投诉数据的实时互通，提升调解的专业性与公信力。同时推动行业协会制定纠纷调解规范，为消费者提供低成本、高效率地维权支持。

再次，构建多元化的纠纷解决机制。在完善协商、调解的基础上，引入行业调解与仲裁机制，探索与司法系统衔接的小额诉讼程序，降低消费者维权成本。对于举证难问题，可推行电子运单存证系统，明确快递环节的责任分配规则，减轻消费者举证负担。

最后，加强消费者教育，提高消费者的维权意识和能力。通过宣传普及快递消费相关法律知识，使消费者了解自己的权利和维权途径，在权益受侵害时能够积极主动地寻求救济。例如，指导消费者在寄递贵重物品时选择保价、留存相关证据，以便在发生纠纷时能够有效举证和索赔。

需强调的是，维权渠道的畅通需依托技术革新与制度协同。例如利用区块链技术实现快递全流程数据不可篡改，为纠纷责任认定提供可信依据。同时推动企业、监管机构与消费者组织的数据联动，构建“投诉-处理-监督”闭环，形成协同治理格局。

5. 结语

快递服务行业的稳健前行离不开消费者权益的坚实保障。通过对快递服务全程的深入剖析，挖掘出隐藏在各类侵权现象背后的深层弊病，并提出一系列针对性的完善举措，这不仅是为消费者撑起权益保护的坚固盾牌，让其能安心享受快递服务带来便利的必然要求，更是助力快递行业打破发展桎梏、重塑良好行业生态、迈向高质量发展的关键一步。在未来，还需各方协同发力，持续优化快递服务环境，使行业在保障消费者权益的基石上蓬勃发展。

参考文献

- [1] 吕昕怡. 论网购中快递服务的消费者权益保护问题[J]. 新西部, 2020(17): 94-95.
- [2] 苏号朋, 唐慧俊. 快递服务合同中的消费者权益保护[J]. 东方法学, 2012(6): 22-34.

-
- [3] 蒲莎莎. 快递服务中消费者权益保护探析[J]. 现代商业, 2017(18): 180-181.
 - [4] 宋乐然. 网购快递常见问题及网购消费者权益保护[J]. 广西质量监督导报, 2020(4): 249-250.
 - [5] 朱沙. 论快递服务中消费者权益的保护[D]: [硕士学位论文]. 长春: 长春理工大学, 2020.
 - [6] 祖巍巍. 快递服务中消费者权益保护问题研究[D]: [硕士学位论文]. 蚌埠: 安徽财经大学, 2015.
 - [7] 周洋. 快递行业消费者权益定位与法律救济[J]. 重庆社会科学, 2012(8): 33-38.
 - [8] 廖一桥. 快递服务业消费者权益保护研究[J]. 中国储运, 2022(1): 82-83.
 - [9] 木丽迪尔·阿哈提. 快递服务中消费者权益保护研究[D]: [硕士学位论文]. 乌鲁木齐: 新疆师范大学, 2022.
 - [10] 田爽. 快递服务质量法律保障研究[J]. 物流科技, 2023, 46(10): 65-67.
 - [11] 付良坤. 快递服务中消费者权益保护研究[D]: [硕士学位论文]. 重庆: 西南大学, 2017.