

漂洋 沉大海” 海淘乱象多

业内人士 监管方面存漏洞 维权理赔有困难

海外低价的名牌时装、母婴用品对于追求“性价比”的网购一族来说吸引力巨大,他们不再满足于代购商家,而是自助在海外网站购物,通过第三方海外转运公司托运回国,以避关税、降低运费。在这种情况下,越来越多的转运公司开始发展国际快递甚至是清关业务。然而,这其中隐藏的“猫腻”却不少。

青年报记者 顾卓敏 实习生 肖书瑶

本报讯“现实并非如童话故事般美好,在有序的海淘之后,就进入了无序的物流环节。”日前,白领汤小姐就向青年报记者讲述了自己的遭遇:一个包裹就这么没了,快递公司也没给说法。

白领汤小姐已经有两年的海淘经验,近来,已经是海淘老手的她也遇到了麻烦。今年6月,她从美国某品牌官方网站上趁打折买了个皮包,加上运费也比在国内专柜购买省了近千元。精打细算的汤小姐没有算到,离购买已经过去了48天,自己却还没有收到包裹。害怕钱打了水漂,汤小姐从7月8日不断打电话联系转运公司——斑马物流,询问包裹的物流状况,得到的答复一直是“正在查询中”,并建议汤小姐同时申请理赔,如果受理成功,最高将得到100美元的赔付。

记者在该包裹的物流状态显示上看到,6月26日包裹从纽约物流中心寄出,7月2日12时状态更新为“到达中国物流中心,转单给EMS(中国邮政速递物流)”,并附上EMS的单号。随后,记者用转运公司提供的EMS运单号码在中国邮政官方网站上进行查询,却找不到该单号的任何记录。转运公司称已经将包裹转交给EMS,EMS却没有收到。

对此,中国邮政的工作人员解释道,出现这种情况有两个原因:一是运单号码错误;二是包裹并未进入EMS物流系统。斑马物流的客服也表示,单号无误。石沉大海的包裹到底在哪里?从事海外商品代购业务四年的曾小姐告诉记者,有物流单号并不能证明包裹已经进入EMS仓库,有可能还在转运公司仓库。“转运公司的货物太多了,有可能在转运的途中掉了,有可能被遗漏在仓库中,被拿走也说不定。”曾小姐说道,像这样“丢件”的情况很常见,最后都无疾而终,买家只能自认倒霉。

曾小姐也对转运公司提供的国际物流业务的风险表示担忧。她介绍,客户和物流公司的业务是依靠网络进行,客户只能依靠网络口碑选择物流公司,而物流公司采取的是先充值再服务的方式,在交易的过程中,双方只能依靠诚信约束。“没有任何凭证,先把货物寄到别人公司,别人公司再把货物寄回给你。如果包裹掉了,根本就不知道是哪个环节出了差错。”曾小姐补充道,“这些华人物流公司都是在国外注册的,万一发生纠纷,客户也不知道找谁投诉。”

斑马物流的客服告知汤小姐,经公司向EMS申请开单查询的时间需要30天甚至更长,但具体多长时间无法确定。青年报记者向EMS工作人员核实到“开单查询工作时间30天,30天内一定有答复”。截至记者发稿日期,斑马物流给出的答复还是“请耐心等待”。

业内人士指出,我国在“海淘”监管方面目前存在漏洞,除了买家下单时与物流公司自行商定或是购买保价外,事后很难通过官方渠道进行维权理赔。



俞霞 制图

[海淘物流乱象]

乱象1 包裹多重公司说了算

“两个加起来9磅的箱子,合并成一个箱子居然称出来有12磅!”网友“kimi516”在“海外E购”论坛上发帖咆哮道。他在国外网站上购买了一些生活用品,网站分两个包裹邮寄到转运公司,转运公司在收到包裹后经过称重显示一个包裹重2.6磅,另外一个重6.45磅。为了方便运输,公司将两个包裹合并成一个大箱,合箱后总重却比两个包裹重量相加整整重了3磅。

“两个加起来才9磅,而且有两个箱子重。一般合箱后都会轻一些,这倒好,还多重了3磅,一公斤啊!”“kimi516”在帖子上写到。在联系客服

后,客服回答道:“您的心情我可以理解,但是重量一定是以我们仓库称重为准。”对于“为何会重3磅”的问题,客服却避而不答。

对此,网友“greatest_jacky”回答道:“订单入库重量出现5.1磅,我收到后自己称实际只有4磅多,已经两次发现这种情况了。”

转运公司收费是按照包裹的重量来算,也是由转运公司负责包裹称重。据了解,首重收费大约在8-15美元每磅,续重约在3-6美元每磅。包裹多重、收多少运费完全由公司说了算,最后“kimi516”还是多支付了共18美元运费。

乱象2 交了“关税”没痕迹

海淘妈妈“小棉袄的娘”在亚马逊美国官网上采购了一些母婴用品,包括婴儿沐浴露、面霜和保健品,包裹寄到转运公司后,“小棉袄的娘”收到邮件通知,护肤品和保健品的包裹需要分开邮寄,原有的大包裹需要拆开,再按普通用品、保健品、护肤品的分类包装成三个包裹。“这样一来,“小棉袄的娘”需要交纳拆分费、合并费以及三个包裹的首重,她需要多支付近30美元。

“拆箱、合箱、加固都得交费,本

以为办卡的运费会便宜点,但是办了卡就不能再退,交的钱也不能退,就只能消费了。”“小棉袄的娘”说道。

不仅收费多,转运公司还收“关税”。网友“wapwa”在论坛上发帖讲述了自己被“代收税”的经历:“在亚马逊上买了些家用小电器,收到转运公司的邮件说被海关抽查到要交税,就从我账户里预存款里支付了。可是我收到货以后没有发现任何海关留下的痕迹,也没有收费的单据。”

■话七夕

专家提醒青年夫妻 用心理学经营婚姻

本报讯 记者 刘晶晶 近日,12355热线接到来电,一位年轻男士表示要与自己刚结婚的妻子办理离婚,并求助律师相关分割财产的事宜。据了解,近年来很多80后、90后的离婚率、闪婚闪离率逐年上升,七夕节来临,12355提醒青年朋友,学会用心理学来经营婚姻。

12355专家表示,婚姻生活中,夫妻之间想达到心心相印、亲密无间,做到彼此的信任与安全,就必须站在对方的立场和角度,了解双方的心理需求,从而达到和谐、美满。足够的支持和持久的爱,会使对方得到最大的心理满足。否则,失落感便会油然而生,不满、烦恼、怨恨也会接踵而至,从而影响婚姻之间的感情。

12355真诚地建议大家,在婚姻生活中,要学会相互理解,尊重,信任与接纳。多包容对方的缺点,在对方失意失落时,多给予对方心理支持,并进一步劝慰、疏导,排解其内心的痛苦,使对方从内心矛盾中解脱出来,建立新的心理平衡。夫妻之间多进行沟通,多进行心灵上的交流,这样会使夫妻感情进一步得到加强,婚姻生活也会越来越和谐。

今年流行 打包自己送情人

本报讯 记者 范彦萍 实习生 王亮芸 一年一度的七夕佳节,包括上海在内的7大城市开始流行“打包男友”服务,即将自己变身包裹送到女朋友手里。在某购物网站上能看到,今年七夕推出的“打包自己送给情人”服务,“销量”非常可观。

线上抢拍名额有限,每天只有30多个,抢购时间是8月7日~9日,8月13日七夕当天配送。不少异地恋的男生纷纷抢购,打飞的去女生所在城市,然后联系快递公司进行“配送”。

有人或许质疑,被打包在密闭盒子里岂不是很危险?其实,这次打包定制服务流程非常安全——快递客服每天负责与抢购到该商品的客人联系,确定用户配送的时间,七夕当天用户出发到约定的地点报到,并被打包成七夕特制大礼包运送到目的地,最后,被恋人签收就算大功告成!

白领青年联谊社 组织去看流星雨

本报讯 记者 刘晶晶 由杨浦区文化馆、上海金程国际金融专修学院以及星缘妈妈服务队携手创办“iGo白领青年联谊社”七夕节前成立,成立首日举办的“浪漫七夕,带Ta去看流星雨”主题交友活动,吸引了约80位白领单身青年参与。活动通过互动、展示、协作等方式为白领青年们搭建一座无形的“鹊桥”,将彼此的心拉近。据悉,联谊社将在每年“2.14情人节”、“5.20数字情人节”、七夕节、圣诞节等重要节庆举办系列文化交友活动。