

老罗帮你忙 13801898568

新浪微博: @青年消费投诉
栏目合作: 市民信箱 mail.sh.cn

快递衣服保价三千元只获赔五百

为19个包裹“打包”保价 丢失邮件按比例赔偿



青年报记者 罗水元

本报讯 日前,市民唐先生向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称,通过新邦物流快递包裹时,虽保价3000元,但一个价超3600元的包裹被寄丢后只能获赔500元。记者采访得知,被丢包裹只是唐先生3000元保价所保19个包裹之一。律师认为,因“打包”保价,物流公司如此赔偿有一定道理。

投诉:保价三千只能获赔五百

向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉时,唐先生称,通过新邦物流寄送快件时,虽保价3000元,却只能获赔500元。他不能接受如此“不对等”赔偿。

唐先生给记者提供的快递单显示,收货地址为重庆市九龙坡。记者根据快递单号在新邦物流官网查询发现,相应快件于今年3月21日下午7:03由新邦物流上海奉贤高桥营业部开始承运,于当天晚上8:07开始发往新邦物流上海青浦分拨中心,于3月22日凌晨1:36到达新邦物流上海青浦分拨中心。此后再无任何信息。

与一般快递单上托运人与收件人联系电话不一样的,这个快递单上的托运人与收件人联系电话均为唐先生同一个手机号。这是为什么?记者进一步联系唐先生时,他解释道:他原来准备通过新邦物流将快件寄往重庆后,就坐车到重庆,待自己到重庆后再自提快件。然而,计划不如变化快,他将快件交给新邦物流后的当天晚上,家人又不让他回重庆了,随即紧急联系新邦物流,将已到达新邦物流上海青浦分拨中心并准备进一步往省外市运送的快件“截返”。交涉中,他同意为“截返”快件另行支付350元运费。但快件“截返”后,他取件时发现少了一个包裹,包裹内原有价值超过3500元的衣服。

调查:物流按平均保额理赔

唐先生提供给记者的快递单上

确有3000元保价,为什么保价3000元,只能获赔500元?

进一步采访中,记者得知,唐先生委托新邦物流运送的快件有19个包裹,3000元保价并不是针对某一个包裹的保价,而是针对19个包裹的总保价。只不过,丢失的那个包裹价值最高——据称里面有价值超过3500元的衣服。

唐先生提供的有关购物凭证显示的金额确实超过3500元,他认为,既然保价3000元,丢包后就应该按照保价理赔,赔偿3000元。

新邦物流则解释,唐先生3000元保价针对19个包裹,分摊到每个包裹上的保价金额只能取其平均数,为150多元。丢包后,公司愿意提供高于保价的赔偿,但最多不能超过500元。

法律:保价邮件按保价赔偿

应记者要求,唐先生给记者展示了快递单背后的《新邦物流运输合同》,该《合同》第八条“损害赔偿”虽在约定“保价运输的,最高赔偿为声明保价款”后又称,“部分毁损灭失的,托运人应向承运人提交有鉴定资质的机构出具的毁损灭失的鉴定报告”,但对于“部分毁损灭失”物件如何赔偿,没有进一步的具体约定。

记者了解到,《快递市场管理办法》规定,快递服务过程中,快件(邮件)发生丢失、损毁情况时,经营快递业务的企业应当按照与用户的约定,依法予以赔偿。“企业与用户之间未对赔偿事项进行约定的,对于购买保价的快件(邮件),应当按照保价金额赔偿”。而《邮政法》则对部分损毁灭失的保价邮件做了进一步明确规定:“按照保价额与邮件全部价值的比例对邮件的实际损失予以赔偿。”

上海申骏律师事务所赵星海律师认为,唐先生3000元保价保的是19个包裹,在每个包裹没有具体保价额的情况下,每个包裹保价额应从3000元保价总额中取平均值,承运单寄丢单个包裹后,可以据此进行赔偿。

■第一线

“皇家空港”收钱18天不发货

青年报记者 罗水元

本报讯 昨日,消费者王女士向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称,通过“皇家空港”手机APP客户端下单后18天收不到货。记者采访了解到,双方纠纷因王女士下单半小时后才付款,而“皇家空港”在顾客下单半小时后自动关闭订单的同时未关闭付款通道所致。经协商,“皇家空港”已同意全额退款。

“皇家空港”收款18天仍未发货

王女士称,5月2日,她通过汇邦皇家空港手机微信客户端,参加了一个30人的尿不湿购物团,购买了两包L码MOONY纸尿裤、两包XL码花王拉拉裤。付款345.7元后,再次登录该APP网站查询时发现,网站虽仍有正常查询功能,但因网站升级,部分订单无法查询。其中就包括她下的订单。

“我无法找到我的订单,也一直都没有查询到我的订单号。”王女士说,她拨打客服电话,没有人接,根据语音提示留言后,没有回复;发送邮件并与“皇家空港”QQ客服联系后,被告知,3月28至4月30日期间,“皇家空港”部分订单出现了错发、漏发情况,正积极联系顾客,顾客们可以放心。

“可是,我的订单是5月2日下的,不在3月28日至4月30日期间。”王女士感觉答非所问后再询问同团其他顾客时发现,他们都陆续收到了货品,“唯独我没有收到”。由于尿不湿是消耗品,随着孩子逐渐长大,时间久了,原订号码就不适合宝宝现在体形,王女士越发着急。

破损“传世名画”收货难退

青年报记者 罗水元

本报讯 日前,市民吕女士向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称,通过电视购物买到包装与装帧不如意的《国宝十绝·中国十大传世名画》后难退货。记者现场采访并联系商家后,吕女士于昨日回复记者称,已成功退货退款。

吕女士自称女婿是留洋“画家”,日前在陕西电视台看到了某名人推荐的《国宝十绝·中国十大传世名画》,包括《洛神赋图》、《唐宫仕女图》、《千里江山图》、《清明上河图》、《韩熙载夜宴图》、《五牛图》、《富春山居图》、《百骏图》、《汉宫春晓图》、《步辇图》,以及一套纪念银砖。每幅画装帧在丝绸上,卷在画轴上。

吕女士给女婿买了一套。电话预订后,该《国宝十绝·中国十大传世名画》于5月12日送货上门。然而,付完3980元后却发现多处不满意情况。

首先是外包装盒,由于密码锁缺少固定螺丝,别说锁上,就是关也关不紧;其次是十大名画装帧,有的画

订单通道与付款通道未同时关闭

记者立即拨打皇家空港客服电话,按语音提示选择“投诉与建议”等功能键后,均被要求留言处理。但记者留言后没有得到回复。记者再拨打“皇家空港”方面曾在其他投诉中回复过记者的电话,一直是忙音。一番周折后,记者再通过“皇家空港”客服电话其他功能键联系到工号2007工作人员被告知,确有王女士所反映仍未发货的订单。之所以仍未发货,是因为王女士当天上午订货后,到下午才付款。

而根据“皇家空港”规定,顾客下单后,如在半小时内不付款,系统就会自动关闭订单,但在关闭订单的同时,并没有关闭相应订单付款通道。于是,系统在关闭订单,并默认订单无效的情况下,仍然接收着相应订单的款项,并因相应订单已被系统默认无效而不再发货。

记者再联系王女士时,她说,5月2日当天下单后,并没有像买火车票一样有关于半小时内付款之提醒。“如果像买火车票一样提醒必须在半小时内付款,我肯定会在半小时内付款”。王女士说,她因种种原因,于当天14:35,借同事手机用支付宝成功支付345.7元后,付款系统显示付款成功,但查不到对应订单号。

王女士同时告诉记者,就在记者联系“皇家空港”后,对方已主动联系她协商善后事宜。经协商,“皇家空港”已不但同意全额退款,还愿意举一反三,改正原有系统中订单通道与付款通道不同步关闭情况。

上出现了斑斑点点,有的装帧上有褶皱,有的装帧不正,有的掉色从一处印到了另一处。吕女士认为这盒名画有质量问题,不会有什么收藏价值。

当天,吕女士即拨打商家客服电话提出退货要求。被告知将向领导请示后再作回复。5月13日,吕女士接到商家回复称,将在3天内告知她怎么退货。但3天过后,她没有得到商家任何关于退货的回复。

不过,5月15日,记者现场采访中拨打商家客服电话时,工号6032的张女士初步表示可以退货,并表示将向领导汇报后尽快妥善处理。张女士也表示,吕女士所遇到的情况应该只是个例,可能系个别工作人员操作失误所致。

5月21日,吕女士回复记者称,就在记者5月15日拨打商家客服电话后,对方迅速给予回复,回复中详细介绍了退货事宜。此后,她按对方要求将货品寄过去后,于5月21日收到了全额退款。退款过程中,商家履行自己承诺,承担了退货运费。