

超时10分钟,就被收1元超时费

消费者质疑 智能收件箱收费合理性



商报讯 (记者 朱锦华) 近来,小区里的智能收件箱悄然多了起来。快递员将包裹放入收件箱,收件人收到短信后,凭密码或者二维码就可以取件,确实挺方便的。

不过最近家住江东的小张因为临时有急事,没能24小时内将存放在智能收件箱里的快件取走,被要求收费一元钱。他有点想不通:本来应该是送货上门的服务,如今未经收件人同意快递员就直接将快件投递到自提柜,还要求支付超时费,是否合理合法?

上周日,小张收到一条这样的短信:“【速递

易】请凭xx取货码到xx地址取快件,免费存放24小时。快递详情见xx网页”。物流信息显示,他的快件已被xx地址速递易自提柜代收。

小张当天临时有点事没能及时赶回家,等他第二天到家的時候,才想起有个包裹没有取。他连忙赶到小区楼下的收件箱旁,输入取货码,电子屏幕显示快件存放超过24小时,需要付费1元。他看了看手表,距离最晚取件时间不过超过了10分钟。但是为了顺利取到件,他只能乖乖付款。

记者致电速递易客服

热线咨询,工作人员表示,为了提高箱子周转率,速递易提供24小时免费存放时间(成都、重庆二地为48小时),如果超过时间,确实需要支付公共资源占用费1元。“具体情况还是以收到的短信为准。”

记者了解到,目前并不是所有的智能收件箱都需要收取超时费。记者联系了丰巢的客服。工作人员表示,如果快件没有及时领取,在超过72小时后,快递员会重新投递到收件箱,并将新的取件码发送到收件人手机上。或者快递员将快件取出,直接送到消费者手上。

冰箱标签上高度是1.755米
实际高度却是1.9米

用来放置冰箱的橱柜白做了

商报讯 (记者 朱锦华) 胡先生在展销会上订购了一台西门子冰箱,当时标签上写得清清楚楚,高度是1.755米。然而等冰箱运到的时候,胡先生却发现,冰箱的实际高度其实是1.9米。定做的橱柜因为高度问题,不得不拆了重做。

胡先生家住镇海,因为新房装修,他和老婆在3月12日去逛了逛在宁波国际会展中心举行的展销会。当时他看中了一款西门子冰箱,于是付了1000元定金。过了几天,他就去西门子电器宁波现代商城专卖店付了余款1万多元。

因为打算要定做橱柜,胡先生还特意在展销会上拍下了该冰箱的规格,当时标签上写得清清楚楚,规格为1.755米×0.75米×0.681米。

回到家后,胡先生就交代了装修的师傅,在厨房里专门做个橱柜,

用来放置冰箱,当时预留的高度是1.8米。

前几天,厨房基本快完工了,胡先生便叫专卖店将冰箱运过来了。然而当他准备把冰箱放进橱柜的时候,彻底傻眼了:冰箱太高了,根本放不进去。

胡先生拿尺一量,发现冰箱的高度并不是标签上写得1.755米,而是1.9米。

冰箱已经运到了,但却装不进去。胡先生很闹心,相继联系了西门子服务热线和宁波现代商城专卖店,但对方一直没有答复。没办法,他只好叫装修工人把橱柜都拆掉了。

昨天下午,记者联系了西门子电器宁波现代商城专卖店,该门店负责人胡女士告诉记者,当时展销会并不是他们门店去的,应该是现场工作人员疏忽,把标签上的尺寸弄错了,才出现了这么个乌龙。昨天

下午他们已经派出装修师傅,专程到胡先生家里,商量解决方法。

胡先生表示,这个橱柜制作花了2000多元,他希望商家能够承担500元,其他的损失他就自己认了。

记者随后采访了市场监管部门,相关负责人表示,电器有固定的规格,如果确实是商家的责任,理应承担相应的损失。对于消费者来说,事先应该对电器尺寸了解清楚,以免做无用功。

另外,在家居定制方面,相关部门也提醒消费者,对于有行业标准的专业数字,比如门窗、窗帘尺寸,都有其行业的特点,在消费时要提前讲好标准,制作详细合同条款。定制时最好让商家去测量,制作条款清楚的合同,这样如果制作尺寸出现问题,可以由商家为修改买单。

■消保委 消费者可以拒绝付款

到底这项收费合理吗?记者咨询了宁波市消保委副秘书长周丽娟。

周丽娟说,“自提柜服务确实为快递员节省很多时间成本,降低送达的难度,但方便快递员的同时可能也会相应增加收件人的不便。”

国家邮政局在2015年通过了《智能快件箱投递服务管理规定(暂行)》,为规范快件自助服务市场

提供了依据,其中第七条规定:“经营快递业务的企业在使用智能快件箱投递快件前,应当征得收件人明示同意。由此可见,快递员未经收件人的明示同意是不能将快件投递至智能快件箱(自提柜)。”

周丽娟表示,若快递员强行要求收件人到自提柜取件,收件人可到相关购物平台进行物流投诉,如淘宝网站有专门的物流

投诉渠道,亦可向所属快递公司投诉。消费者也可以拒收自提箱中的快件,因此产生的超时付费可以拒付。

“另外,相关部门对于自提柜超时的收费标准暂无相关价格指导,快件自取的超时收费由谁承担,取件时快件破损由谁负责等等,这些都是自提柜服务亟须规范的方面。”周丽娟说。



苏宁易购
suning.com

盛世国庆 聚惠苏宁

9月29日—9月30日

—传统大家电— 单品满仟 减佰 —传统大家电— 套餐满额 返券

预交定金翻倍 购物再送豪礼!

潮品6折购 超级聚实惠

9.30钜献潮品,限时限量,全国同步电视直播开抢!

苏宁易购形象代言人:
邓超



初次扫码
立减3元

具体活动请详询店内工作人员。

四端融合 购物无界

全品类汇聚

多渠道融合

全方位服务

全会员专享