



315 消费者权益日·特别报道

数千元物品损毁只赔 5 倍快递费,丢件弃件也不知会

快递消费纠纷,最难是索赔

现行规定不完善,超七成消费者不愿“保价”

□记者 谢舒奕

价值数千元的物品弄坏了,快递只愿赔5倍快递费;遗失身份证件耽误事儿,快递仅赔付证件补办费用了事;一整箱洋酒发生破损,快递直接丢弃且不愿对此作出赔付……

随着快递行业逐渐深入人们生活的方方面面,各种让消费者感到很爽、同时又很无奈的快递相关消费事件也日益增多。

消费者该怎样做,才能最大限度地维护自身权益、规避快递消费“索赔难”的问题?昨天,记者展开了针对性采访,并请业内人士寻找症结,为广大消费者支招。



微信公众号
“买姐消费指导”

快递公司的赔偿条款,让很多消费者很无奈。

CFP供图



快递消费纠纷多,最艰难在索赔

“去年12月23日,将一台价值数千元的液晶电视寄送到广东,哪想到运输过程中液晶屏碎裂了,快递方只同意赔付快递费的5倍。而且,当时我明明要求发物流,对方却不经同意发了快递!”近日,市民蒋女士打电话向宁波市12315中心申诉称,她在象山一家快递公司寄送贵重物品受损,遭遇“索赔难”。

相比之下,市民史先生的损失则很难用金钱衡量。1月初,他因办理急事需使用身份证,于是通过象山一家快递公司寄送,不料途中发生丢件。后

经多次协商,快递公司同意承担消费者补办身份证的费用,即300元。

“身份证丢失导致原本的急事没办成不说,还为日后个人信息的保密性留下安全隐患,这些损失岂是区区几百元钱能够衡量的?”尽管事情过去已有一段时间,但消费者心中仍有担忧。

更为乌龙的是,1月中旬,鄞州区的王女士通过中通快递将一箱洋酒寄至安徽蚌埠,“月底时,朋友告知没有收到货,但是网上快递追踪信息显示:‘1月23日已签收’。”后经查,是因为这箱酒

发生了破损情况,快递公司在未经消费者同意的情况下当作“弃件”处理了。对此,快递公司不同意作出任何赔偿。

昨日记者从市12315中心了解到,近年来,关于快递行业的投诉屡见不鲜,酒类、生鲜等易碎易腐品以及贵重物品、文件类物品等发生的损毁、丢弃件问题很多。值得关注的是,其中大量案件为消费者对快递公司赔偿不满意所致,这让快递“赔偿难”成了快递申诉业务中的焦点。

“保价”与“未保价”,待遇大不一样

“寄送包裹前进行过保价的一些消费者申诉案例,我们都及时联系了本地的快递公司以及相关网店,及时做出了处理。”市12315中心工作人员告诉记者,“在快递件丢失中,没有保价往往成为消费者难以索赔的重要原因。这给消费维权带来了不少困难。”

据了解,保价即保值附加费,是快递、物流企业在货物运输时加收费用的一项业务,主要用于寄运费重物品、包裹等物品,如有遗失或损坏时,承运公司将会按照保价声明价值进行相应赔偿。但不可抗力、第三者侵权等导致的货物损失,承运企业可以免责。

根据相关法律规定,只要寄件人填写运单并签名后,就表明双方建立起合同关系,这份合同对双方的权利义务进行约定,双方应按照合同约定履行义务,并承担相应风险。

然而记者在采访中发现,快递公司在提供服务过程中,对自身所能承担及所应承担的风险进行了充分考虑,一般快件运单背面都会注明:“未保价快件按寄件人在运单上选填的本次实际支付快递费的合理倍数赔偿,寄件人未选填赔偿标准的,视为同意按本次实际支付快递费的五倍赔偿”(不同快递公司赔偿倍数有别),或“未保价的快件丢失、

损毁、短少物品最高赔偿不超过300元/票,文件最高不超过100元/票”,或“寄件人寄递价值超过2万元的物品的,应当在寄件时向本公司声明”等。

目前,快递公司对货物丢失赔偿快递费的倍数主要是依据2009年4月颁布《邮政法》第47条和59条,且国家发改委于2013年1月颁布的《快递市场管理办法》第二十条明确规定“对于未购买保价的快件(邮件),按照《中华人民共和国邮政法》、《中华人民共和国合同法》等相关法律规定赔偿”。记者通过各家快递单发现,时下快递公司普遍依据对其更为有利的《邮政法》对快递丢失进行赔偿。

超七成消费者不愿保价,双方均有顾虑

据从业四年的资深快递员张帆透露,目前快递业保价以估值方式为主,但超七成消费者没有对所寄物品主动要求保价。“消费者不愿保价,有缺乏保价意识的原因在里面。一些人为了节省成本,不愿意申报物品,进行保价或购买商业保险。”他这样说。

“从消费者角度看可以保障物品安全,但实际操作上,我们有很多困难。”主售汽车配件的网店店主“活泼的熊”告诉记者,每月发往全国各地的快递

多达数千件,没有精力也没有可能对每件商品进行估值判断,万一快递物品丢失,只能跟买家协商解决。

而且,靠快递员认定物品价值也有困难。“比如客户要求快递一串‘木头’,他说就是小叶紫檀,那么快递员鉴定起来就很困难。”鄞州区一家快递公司负责人透露,估值保价人员配备成本很高,需要专人专职,同时对贵重物品要全程跟踪。“此外,公司也担心

出现诈骗情况。”

据了解,各快递公司的保价标准也存在很大差异,申通快递保价费率为1%—3%,而韵达快递的保价费率高达3%,其他快递公司也标准各异。

不少消费者表示,高昂的保价费用往往也成为他们放弃保价的重要原因,“如果保价率能够降下来,且有一个统一的保价标准,我们会更愿意为自己的寄件保价。”

贵重物品保价行业规则仍需完善

对此,宁波市消保委副秘书长周丽娟提醒说:“客户寄昂贵物品尽量保价,而最关键的是要有物品价值的完整证据链。”周丽娟表示,一旦发生纠纷,消费者要拿出有利的证据,证明丢失物品的价格。同时,对于快递企业而言,在提供合同式免责条款时,一定要尽到告知义务,而不能仅仅签字完事。快递企业在揽收贵重快递物品时,应当先告知保价规定及后果,然后再按照检视制度,查看物品是否像寄送人所说那样的昂贵或完整。

一些用户以及业内人士同时指出,“快递贵重

物品保价的行业规则仍需完善。”他们普遍认为,派送贵重物品的风险大,丢失或损坏的赔偿是个巨大的经济负担,如果客户快递贵重物品,付同样的邮资,而赔偿风险巨大,显然也不合理。然而,什么样的物品保价率是多少,仍然是快递公司一方说了算,不同快递公司还规定不一,客户没有参与权,只能被动接受。这显然也不合理。

记者从宁波市邮政管理局市场监管处了解到,去年底,为了促进、规范快递行业的发展,国务院法制办公布《快递条例(征求意见稿)》,目前正在

公开征集社会意见。全国人大代表罗霞近日公开表示,为快递业专门立法,可以有效解决现行相关管理办法不完善,快递赔偿标准不明确等问题。

此外,从今年3月1日开始,由国家质检总局、中央综治办、国家标准委联合发布的《社会治安综合治理基础数据规范》国家标准正式实施。通过逐步落实快递100%寄递实名制、100%先验视后封箱、100%X光机安检等制度,寄递快递的3个环节都将受到国家标准规范的监督,此举试图从源头上杜绝问题和降低物流行业中的一些风险。