

# 包裹丢失、买到假货,或者因为差评被商家骚扰 “双11”购物出了问题该怎么办?

“双11”刚过,全国的快递公司都正在一片忙碌之中,大家都期待着自己抢购的“宝贝”能早点到手。11月11日,一辆物流货车在沪昆高速衢州段起火,4000多件快递付之一炬,引起坐等快递的“剁手党”关注。如果你的“宝贝”在投递过程中遭此不幸,或者丢失……该怎么办?记者为此采访了市邮政管理局相关负责人和法律人士。

## 网购的包包被人顺手牵羊

家住新嘉大厦的市民王女士在“双11”当天网购了一个女包。11月13日上午,她接到快递电话,对方称已把包裹放在楼下保安室。“因为我当天在上班,并且他们平时也都是这么做的,也没出过啥事,就没太在意。”王女士说。

当天下午,王女士下班后到保安室找了半天也没找到自己的包裹,连忙给快递员打电话。“后来,快递员也赶过来帮我找,但还是没找到。”王女士说,丢失的这个女包价值499美元。

“去年我也遇到过包裹丢失的情况,最后大家都不愿意承担责任,我只能认栽。”王女士回忆说,

去年“双11”她将快递收件地址填为家门口的小超市,当时有收货记录但也没找到包裹,网络卖家和代收的小超市都拒绝赔偿。

王女士家楼下的保安告诉记者,有些快递员直接把包裹放到保安室,但现在“双11”投递高峰,包裹有很多,有时候把门口都堵住了。“这里来来往往的人那么多,也很杂,有些人过来拿包裹时说不定就把别人的包裹也顺手拿走了。”保安说。

“来拿包裹的很多人我们都不认识,没办法也没有义务去逐一核实,这种事很大程度上是凭自觉吧。”保安说。

## 不少小区超市代收包裹

在新嘉大厦一楼有个小型超市,有时候快递员也会将包裹放在那里。记者走访几个小区后发现,有不少小区的超市都在代收快递包裹,有的超市纯属帮忙性质,不收任何费用。这些代收点大多采用报手机号的方式让小区业主领取包裹,大部分会进行简单的身份核实。但个别代收点完全“自助”,大堆的包裹堆放在一角,无人管理。

## “双11”购物出问题该怎么办?

包裹丢失,买到假货,或者因为差评被商家骚扰……对于网购中可能发生的这些纠纷,我们该如何处理?记者就此咨询了市邮政管理局市场监管处相关负责人和律师。

### 货物损毁或丢失,商家先赔偿

商家发货后,货物在物流过程中出现损毁或丢失,应由商家向买家作出赔偿(补发商品或退款),之后再由商家向物流公司索赔。在未收到货物的情况下,买家无须为此承担责任。

### 收到假货,向市场监管部门投诉

网购假冒伪劣商品,消费者可以要求网购平台披露商家信息,提供商家的真实名称、地址和有效联系方式,向市场监管部门投诉。同时还应收集整理相关购物材料(如商品对人身体产生危害则收集医院或相关机构出具的证明),将所购得的商品送到质监部门检测,如果检测结果证明商品是假冒伪劣产品,商家可能涉及销售假冒伪劣产品,必要时还需承担相应的刑事责任。假若商家无法提供工商登记信息与品牌授权信息,网购平台由于其未尽到审查义务也需要承担相应的责任。

“凭自觉吧,包裹就放在监控探头下面,不是自己的东西谁能拿走啊?”一名超市老板说,“再就是凭脸熟,要是碰到生面孔,我们也会问一下。”

采访中,几乎所有超市老板都表示,其实他们并不愿意代顾客收取快递包裹,但有的是碍于情面,有的是想拉一些回头客,最终都同意快递员将包裹放在超市内。

### 商家拒绝退款,向网购平台投诉

无论是付款后货物从商家寄往买家,还是退款时货物从买家寄往商家,当商家声称货物被物流损坏拒绝退款时,商家应该向物流公司索赔,而不应该向买家主张权利。遇到这种情况,可以向网购平台投诉。除非商家能够让物流公司提供盖有公章的书面证明,证明货物在物流过程中没有受到损坏,也就是说物流包装没有被打开或受到挤压变形,即商家寄出的物品是完整的(或买家退货时寄出的货物是损坏的)。

### 遭商家骚扰,向警方报案

遇到商家骚扰,如电话、短信恶意骚扰恐吓的,受害人可以报警求助。可以以录音、聊天记录等方式保留好对方对你或你家人进行污蔑、谩骂、恐吓的证据,然后向警方报案。

法律专家提醒,遇到解决不了的网购难题时,不妨咨询专业律师,寻求律师的帮助,快速解决问题。同时,一定要提高证据意识,及时留存与网购交易相关的重要页面信息等证据,否则即便你再有理,也可能因为举证不足而承担不利后果。

记者 朱锦华



如今剡江航道溪口段已经焕然一新。

## 宁波启动美丽航道建设 未来两年扮靓120公里航道

本报讯(记者 范洪 实习生 吕梦桢 通讯员 鲍真婷 陈晓攀 宋兵)奉化剡江,像一位饱经沧桑的老人,波光里荡漾着岁月的褶皱。从古至今,这条奉化的母亲河就与王羲之、贺知章、李清照、全祖望等名人联系在一起,河水里流淌着他们的故事……

如今,剡江航道及两岸又是一番别样韵味——根据省、市“美丽经济交通走廊”创建的总体部署,10公里剡江航道改造将于今年完成创建工作。昨天下午,记者乘船行于剡江之上,看着清澈的河面,两岸山峦叠嶂,富有江南水乡气息的乡村民居,整洁的公路和美丽的江滨公园,让人仿佛置身画中。

此次“美丽航道”创建,除了两岸景观的整体提升,相关部门还通过各种途径,确保航道整体面貌整洁、航道护岸完好、绿化及助航标志标牌无缺失、航道内无碍航物等。

与剡江航道华丽蜕变一样,我市将打造“水路畅通 两岸景美”的美丽生态航道,到2020年,全市将建成120余公里的美丽航道,打造一条精品示范走廊,明年将累计完成89公里的美丽航道创建,2019年累计完成28公里航道创建。

接下来的两年,相关部门有哪些重点工作要做呢?市港航局相关负责人表示,首先是各部门协调一致,对相关航道两岸的护岸、绿化、景观等进行建设,提升航道两岸景观,开展对各地航道养护技术考核。完善相关航道的助航标志、宣传标志等标示标牌的配布。

在扮靓航道两岸的同时,还将加强船舶污染防治治理,发展绿色航运:接下去,我市将进行兼营内河运输的超过600吨承载量的沿海单壳油船改造任务,发展内河集散两用标准化船舶运输,开展海河直达船型研究,并协同推进船舶与港口污染防治,严把船舶防污染检验关。

市港航局局长葛更坚表示,在打造“美丽航道”的同时,还要充分挖掘背后的文化底蕴,杭甬运河、宁波三江口等作为京杭大运河的一部分,不仅是宁波重要的水上通道,同时也是国家文化保护的遗产目录,是宁波打造“名城名都”建设的一个重要标志性内容。

<h3>分类信息</h3> <p>刊登热线 56118881</p> <p>地址:海曙区灵桥路699号601(原报业集团对面)</p>	<h3>商业广告 微信同步发布</h3> <p>全年无休、全天候办理 支持微信办理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●宁波江东普来特装饰材料有限公司批发部遗失开户行为中国银行股份有限公司宁波兴宁支行开户许可证,核准号J3320022686801,声明作废</li> <li>●宁波市江东新河甬滋味饭店遗失营业执照正本,注册号330204601030556,声明作废</li> <li>●遗失中国人寿财险交强险标志,流水号:9580707978,声明作废</li> <li>●慈溪市龙山正国食品店遗失公章(3302820191293),声明作废</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●宁波市蔓庭芳食品有限公司遗失宁波市镇海区国家税务局、宁波市镇海区地方税务局2015年05月28日核发的税务登记证副本一本,注册号330211316977520,声明作废</li> <li>●宁波市江北燕之舞食品经营部遗失社保证书正副本各一本,编号:50731624,声明作废</li> <li>●宁波市蔓庭芳食品有限公司遗失宁波市镇海区市场监督管理局2015年05月18日核发的营业执照正本一本,注册号330211000145381,声明作废</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●宁波央雅商贸有限公司遗失公章一枚,编号:3302120245872,声明作废</li> <li>●杨雨萱遗失出生医学证明,证号O330494703,声明作废</li> </ul>		
<h3>物业出租转让</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>●惊驾路店400m<sup>2</sup>转让15355163590</li> <li>●出租独立厂房三层2千m<sup>2</sup>缝纫水电食齐高路通途13805883558</li> <li>●旺铺转让:家中急事无法分身现将营业中面馆低价转让,地段好客流量大。地址:宁蔬菜品批发市场正对面18666499995</li> </ul>	<h3>横溪栋斜厂房出租</h3> <p>一楼360二楼360m<sup>2</sup>13777128128</p> <h3>前途招聘</h3> <p>●中山小区招聘停车管理人员,必须有驾驶证。联系电话87702216,朱女士。</p> <h3>POS机咨询</h3> <p>●免费办理POS机87869868</p>	<h3>搬家搬厂</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>●快捷专业搬家搬钢琴87907772</li> <li>●千喜搬家搬厂特优87778900</li> </ul> <h3>旧货回收</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>●你有旧货我全收13736100387江</li> <li>●高价收一切旧货13586580881严</li> </ul> <h3>调查咨询</h3> <p>神州调查 87289267</p> <p>民事取证、商务、打假、寻人 宁波人自己的老牌调查公司</p> <h3>声明公告</h3> <p>●宁波市江东新河甬滋味饭店遗失公章1枚,声明作废</p>	<h3>景观办公楼出租</h3> <p>天一附近景观楼整层办公楼出租,面积1020m<sup>2</sup>,也可以隔段,交通便利。联系人:13857404448翁</p>	<h3>办公用房出租</h3> <p>海曙东钱湖花园整层办公楼,700-800m<sup>2</sup>,已分隔成大小不等的办公室。另有若干小面积办公用房出租,干净,交通便利,停车方便。13805889434</p>	<h3>场地出租</h3> <p>位于联丰路甬城武校旁,场地面积6000m<sup>2</sup>左右,适用于停车场、物流等。价格面议。联系人:陈 18868932503</p>	<h3>认尸启事</h3> <p>无名氏:男;身高:1.66米;年龄约60岁左右,2017年11月9日20时30分,在34省道海曙区洞桥镇张家垫加油站附近发生一起交通事故,造成该男子死亡,该男子身边携带一只军绿色旅行袋。望知情人请与海曙交警大队事故中队民警联系。联系人:李警官 联系电话:81983349(工作日)、87493333(全天)</p>
<h3>乐缘婚介</h3> <p>丧偶女69岁,贤惠朴素人实在,端庄大方,劳保高,一个人住精装大套房,经济无忧,有爱心的她丈夫离世多年,让她孤独无助,特别悲伤痛苦,真心寻找一位身体健康,脾气好的男士共度晚年,地区不限,有子女佳,无房可落户女方,有缘分尽快在一起去旅游!(本婚介专为中老年男女免费登记)电话:15558310919</p>	<h3>诚聘网约车驾驶员</h3> <p>全城诚聘网约车司机,公司提供车辆,提供车辆购车分期,车辆纯租等各类套餐。价格优惠,只要你驾龄满三年,驾驶技术娴熟,无案底。月薪500起,月收入8000-15000元。上班时间自由,让你轻轻松松实现月入过万不是梦。(无视白黑,只要你能吃苦耐劳)欢迎有意愿的司机及团队前来洽谈加入。电话:座机:0574-87158868 手机:15857415742 公司地址:宁波市鄞州区国际会展中心10号馆9D11室</p>	<h3>招聘(灵山慈善)</h3> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、办公室主任</li> <li>2、部门负责人</li> <li>3、行政接待</li> </ol> <p>要求:本地退休女性优先,一经录用,双休,待遇从优。电话:15825559378李</p>	<h3>求租厂房</h3> <p>求租北仑地区、集士港周边厂房,6000-12000平,其中一楼至少2000平以上,且层高不低于6米。电不低于400KVA,整洁干净。交通满足集卡车进出。联系电话13566315122成小姐</p>	<h3>求购厂房</h3> <p>求购鄞州区厂房10000平方左右或土地10-20亩。要求厂房新,形象好,集卡进出方便(谢绝中介)。联系人 15558392552江先生</p>	<h3>餐饮旺铺转让</h3> <p>位于鄞州贸城西,对面联盛广场万达广场,二间店面双层300m<sup>2</sup>,设备齐全整体转让,适合开火锅川湘菜。18058278779 陈先生</p>	<h3>宁波市育王墓园</h3> <p>墓园是民政部门批准永久性公墓,位于育王寺大门南面100米(过铁路),价格亲民,最低价一万,款式齐全。来必接送,公交155、162、750、756、758、759育王寺下车,或轻轨一号线宝幢站下车。预约电话:88339061 13567920891</p>