



寄两次破损两次 保价2000元的物品 只赔800元

快递企业：公司有规定，只能赔这么多
监管部门：必须按价赔偿！

随着快递行业的快速发展，越来越多的物品被纳入物流链，在各地顺畅流通，其中不乏一些贵重或易损耗的物品。由此，越来越多的消费者会以“保价”的形式来寄快递。但是，保了价是否一定会按照申报的价值赔付？近日，余姚的章先生在代客寄递时就遭遇了保价快递被损坏而快递公司拒绝足额赔付的事情。

两次保价寄的 不锈钢水槽都遭损坏

10月中旬，消费者童先生在余姚某家具店定制了一套木质橱柜，但店家说作为橱柜台下盆的不锈钢水槽需要童某自行购买。没隔几天，该家具店收到童先生送来的水槽后，即委托某快递公司送往位于江苏无锡的橱柜定制厂家，由厂家进行一体安装。

两天后，家具店老板章先生接到了厂方的电话，称收到的水槽存在明显的瑕疵，无法安装。章先生当即向厂方索要了收货后水槽的照片，并认定是因快递运输不当导致水槽受到过大的外力挤压，从而出现较为明显的凹陷。由于该水槽属于加厚款，变形后无法简单复原，强行安装将大大影响一体化橱柜的美观效果。

章先生在与快递公司交涉的同时，也向消费者童先生说明了情况。鉴于童先生急着赶工期，两人决定再次通过同一家快递公司保价寄递同款水槽。万万没有想到的是，11月初的第二次快递件又被该快递公司“弄坏了”，而且这次损坏的程度更加严重，水槽已完全无法使用！

经调解

快递公司按照发票金额全额赔付

面对货物被损坏的结局，章先生在感到痛心的同时也暗自庆幸。因为，他在对一些贵重家具或者为客户代寄物品时通常选择保价寄递，既是图个安心，也能对冲经营风险。这个水槽寄出前，他从客户处得知该水槽价格为2000元左右，所以在寄递时就保价2000元，并支付了相应的保运费。

可是，令章先生没有想到的是，当他与快递公司协调赔付时，快递公司虽然承认水槽确实是在运输中损坏，却又以公司有制度规定、寄递物品价格无法确定等理由，声称最高只能赔付800元。

寄两次破损两次，保价2000元的水槽只能赔800元？章先生和童先生被该快递公司的霸道行为气坏了，于是，他们选择到余姚市市场监管局阳明市场监管所投诉。

阳明市场监管所的执法人员立即联系该快递公司的片区负责人及其宁波公司的客服，组织双方进行调解。当时，快递公司方代表仍坚持只能按公司规定每个水槽赔付800元。对此，执法人员明确告知快递公司代表，根据《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》第22条规定：“快递物品因经营者责任遗失或者损毁，事先申报价值的，经营者应当按照申报价值予以赔偿。”在这次纠纷中，快递企业对水槽损坏的责任明确，而且寄件人保价投寄的事实清楚，快递企业在浙江省内经营，就应该严格遵守浙江省的地方性法规。如果快递企业以公司制度为由不愿足额赔付，市场监管部门将依法予以警告并责令其改正。

随后，快递公司的代表又提出寄递物品价格无法确认的问题，消费者童先生当即表示愿意出示购买发票并交对方核验。数日之后，快递公司按照每个水槽1880元的发票金额，向寄件人全额赔付了3760元，为这起消费纠纷划上了句号。

易损物件投递前最好保个价

“双11”刚过，“百世快递”的一辆货车在G39高速公路上起火，导致13吨货物损毁。消息传来后不久，“血拼”来的商品正巧在那辆车上的消费者王先生收到了商家发送的短信：由于您未购买商品的保险和运费险，所以无法理赔。失望、郁闷的情绪顿时替代了急切等待的好心情。

“消费者在庞大的快递企业面前，一般属于弱势群体，在找对方维权无果的情况下，一定要拿起法律武器维护自身的合法权益。”执法人员再次提醒消费者，在收货时一定要开包仔细查验，尤其对那些容易损毁的物件，最好要求卖家在发货时保价投递，若收货时发现问题，必须保存证据并尽快要求退货。

记者 毛雷君 通讯员 陈武东

八旬老人床上抽烟引发火灾

消防员冲进门时，大火正烧向一动不动的他……

本报讯(记者 马涛 通讯员 王江涛) 11月20日中午，位于国家高新区梅景路上的梅江南苑一户居民家中冒出浓烟，还传出急促的呼救声。消防员接警后破门而入，在千钧一发之际，“抢”出了坐在床上的老人。

“房子着火了，有个老人出不来！”中午约12点04分，宁波国家高新区消防救援大队接到市民报警，火速赶往梅江南苑小区37号楼。楼底下聚集了不少居民，仍焦急地拨打着“110”“119”报警，4楼一户居民家中正涌出浓烟。

楼道里已充斥着浓烟，小区物业、热心业主都守在4楼的着火房屋门口，“就是这间房，门打不开啊，急死人了！”据热心业主说，这户人家住的是位老人，年纪很大了，这么大的烟，根本不可能来开门，“拆门，快拆门，来不及了！”

情况万分火急！消防员立即对防盗门进行破拆，1分钟后，就打开了房门，一股浓烟从室内涌了出来。室内能见度很低，消防员一个箭步冲了上去，发现一位只穿着秋衣秋裤的老人正坐在床上发呆，看到消防员也毫无反应。

“我一把将被子掀开，抱起老人就往外跑。”最先进入室内的消防员朱鹏说，当时，大火已经点燃了床上的棉被，而老人坐在床上一动不动，棉被搭在他的身上，明火已经快烧到他身上了，“可能是吓坏了，也可能是年纪大了，真动不了。”

据记者了解，着火的是棉被、枕头、床单等易燃物，所以浓烟很大。好在明火没有蔓延开去，水枪一阵喷射，就被扑灭了。从现场情况看，棉被上的明火应该是从阴燃开始蔓延的。“棉被上有很大的黑色的洞，快被烧穿了。”一名参与灭火的消防

员说。

消防员在床头和地上还发现了好几个烟头，当老人被抱到楼上安全地带后，消防员向老人问询，得知事发前老人确实在抽烟。“老人说他89岁了，抽烟时，火星和未燃尽的烟蒂掉落在被子上被引燃，导致了这起火灾。”消防员转述老人的话说。

好心的邻居们给老人拿来了棉被和毯子，让他裹着取暖。经过医护人员的检查，该老人只是吸入少量烟气，身体并无大碍。知情邻居说，老人年纪大了，卧床时间较多，平时行动不便。

“烟冒出来的时候，我们觉得不对劲，就上楼去看，听到屋里好像有人在喊‘救命’，所以才报了警。”在现场，好几名报警的业主都说，幸好此次火灾未造成大的损失。消防部门再次提醒：切勿在卧床时抽烟！