

周到 上海
我要投诉

欢迎拨打新闻热线：63529999

4

3·15 新闻公益行动

NEWS



9000元显卡快递中损坏 德邦最初只答应赔200元

消费者多番沟通后最终赔1000元 快递公司主观定损合理吗？律师：有不合理之处

晨报记者 陈泉

价值9000元的显卡在快递运输途中损坏，即便购买了保价服务，德邦快递定损组一开始只愿赔付200元；花6600元购买的永生花和床垫，同样在运输中损毁，即便购买了1万元的“原价理赔”服务，德邦快递只愿赔600元……

如果只赔这么少，快递保价服务的意义在哪里？快递公司自行定损过程中“既当运动员又当裁判员”，如何保证结果的公正性？消费者碰到不合理的保价理赔，又该如何维权？

通过看照片定损为200元

今年1月初，杨女士因为搬家的缘故，通过德邦快递将自己的电脑主机从北京运往长春，这台电脑是杨女士去年10月花费1.4万余元购入的。为安全起见，杨女士特地嘱咐快递员要好好包装：“快递员问我东西值多少钱以后，让我最好买个理赔险。”当天，快递员用木架将主机打包固定，而杨女士也支付了225元快递费，其中包含64元保价服务，保价金额为1万元，快递员表示，只要东西在运输途中坏了，理赔险就会生效。

很快，电脑机箱就运到了杨女士家中，可是一拆箱，杨女士发现不对劲。她发现电脑机箱的外壳有明显的凹陷，而且将主机连上电源、显示屏后，始终无法开机。经过一番检查，杨女士看到主机外壳凹陷的位置，正是显卡的位置，而电脑无法开机，和显卡损坏的情况也不谋而合，此外，机箱里一些内存条也有不同程度的破损。

“我去电脑城找人检查，他们

说是显卡坏掉了。”杨女士直言，整个电脑主机最值钱的就是这张显卡，现在市场价单买的价格大约在9000元左右。

看见如此情形，杨女士立马联系了德邦快递的客服，希望对方依照保价服务进行理赔，同时，杨女士也将自己当初购买电脑的凭证发给了客服。本以为购买了1万元内的保价，就能获得相应的赔偿，但事情并没有杨女士想象的这么简单。

“客服说，机箱坏了，赔我200块。”听到客服的回复，杨女士感到一头雾水，当初购买的保价服务哪里去了？说好的物品损坏1万元内可以赔偿呢？

据德邦快递客服解释，机箱凹陷能够通过照片看出来，因此定损金额为200元，但是显卡从外观上来看，没有任何异样、破损，难以确定是否完全损坏，所以不做赔偿。

对于客服的说辞，杨女士感到难以接受。随后，她又向客服询问，她在电脑城尝试维修失败的视频，能否作为证据重新定损，此时，客服同意了杨女士的说法。

然而，没过几天，客服告诉杨女士，在电脑城维修的视频不能算作证据，除非她找人维修显卡，然后凭借发票来找德邦快递理赔。这一次，客服表示可以赔偿杨女士500元。

“显卡根本修不好，我问了几家店，都说不行。”在杨女士看来，她的显卡是人为损坏，不在“三包”的范围内，而且官方维修只能更换部分零件，如今她的显卡连哪里坏了都检测不出，根本没法维修，而且主机才买了3个月，即便真的修好了显卡，也难保不会留下隐患，自己心里始终觉得别扭。

经过来回的沟通，加上期间过年休假，杨女士和德邦快递的客服沟通了一个半月的时间，无论杨女士如何争取，德邦快递最终只同意赔偿她1000元。

“客服说，以后再有什么维修也不会给我赔偿了，最高只能赔我这些钱。”考虑到要上班，杨女士只好接受了赔偿。

不断沟通，补偿像讨价还价

去年年底，周女士通过德邦快递将2800余元的永生花、3800余元的乳胶床垫和部分生活用品，从西安寄回上海。结果，这批快件出现了不同程度的破损——永生花几乎完全损毁，床垫的四个角出现了破洞和污迹。同样，周女士曾为这批快件购买了1万元以内的“原价理赔”服务，然而经历了数星期的等待、沟通，德邦快递客服告诉周女士，这批总价6600多元、“原价理赔1万元”的快件只能获赔600元，这让周女士无法接受。

经过不断地沟通，德邦快递又提出给予周女士1000元补偿。“这是在讨价还价吗？”在周女士看来，当初她寄件时，快递小哥口口声声提到了原价理赔，如今为何所有的定损价格全都由德邦快递定损组说了算。

最终，在周女士的坚持下，德邦快递向周女士赔偿了6600余元。

“实际上，老百姓的权益有时候很难保证，如果不是媒体介入，我可能就只能得到600块。”周女士说，对于此次事件，她想提醒更多的消费者，在委托物流公司寄快递时，一定要看清赔付标准，特别是容易破损的物品，一旦出现损坏，必须争取属于消费者的合法权益。

德邦：需出具权威机构证明

近日，记者从德邦快递工作人员处了解到，今年2月，德邦快递客服的确接到过杨女士的保价诉求，目前此订单已经处理完毕。对于定损价格，该工作人员解释道，最初定损200元是因为从外观判断出电脑机箱变形，在客户还没有提供检测证明等证据的情况下，工作人员根据市场价值损为这个价格，后续联系客服补充更多详细照片、资料后，最终定损为1000元。

该工作人员表示，如果客户在理赔过程中产生争议，可以通过第三方机构对损坏物品进行鉴定，出具相关价值证明和破损证明，那么

德邦快递也会认可。

“实际上，客户（杨女士）只是找了一位‘师傅’在视频里说显卡坏了，这样的证据我们很难信服。”该工作人员强调，除了让客户提供鉴定证明以外，德邦快递也会将部分难以鉴定价值的物品进行召回，然后由德邦快递寻找鉴定机构进行鉴别。

“我们都是找公开的、权威的、双方认可的机构。”该工作人员表示，对于一些价值比较高的物品，例如古董文玩等物品，他们还会委托公估渠道进行鉴别，以评估其实际损坏价值。

至于显卡为何没有寄给德邦快递做进一步鉴定，该工作人员表示，具体原因还需要进一步核实。

【律师说法】

快递公司自行定损不易保证结果公正性

快递公司自行定损是否合理？快递物品损坏应当由谁举证、鉴定？针对消费者在快递保价服务中碰到的问题，北京观韬中茂（上海）律师事务所郭振伟律师进行了解读。

记者：快递物品出现损坏，大多由快递公司定损组确定赔偿金额、比例，这一做法合理吗？

郭振伟：快递公司依据内部工作人员主观的判断对消费者物品损坏进行赔偿，存在不合理之处。

日常生活中，保价快递部分损毁的情形争议多发，主要原因在于双方对损毁的金额无法达成一致。而损毁金额决定赔偿金额，进而牵涉到快递公司自身利益，此时让快递公司自行定损，难免有“既当运动员又当裁判员”之嫌，不易保证结果的公正性和可接受性，不利于消费者权益的保护。

记者：消费者是否购买保价服务，对最终赔偿有何影响？

郭振伟：消费者购买保价服务，相当于同快递公司之间达成了一个合意。根据《邮政法》第47条规定，保价邮件损毁或丢失的，按照保价额赔偿；未保价邮件损毁或丢失的，按照实际损失赔偿，最高不超过收取资费的三倍。

《快递暂行条例》第27条第1款规定，按照经营快递业务的企业与寄件人约定的保价规则确定赔偿责任，若托寄物品出现丢失或损毁时，根据损毁程度，快递公司按照保价的金额范围来赔偿；未保价的，按照民事法律的有关规定确定

赔偿责任。

从避免自身经济损失和事后纠纷的角度来看，寄件人在寄送贵重物品时，最好事先做出明确的价值声明，进行等额保价。

记者：快递物品损坏，应当由谁举证、鉴定？

郭振伟：《民事诉讼法》第67条规定，当事人对自己提出的主张，有责任提出证据，即通常所说的“谁主张谁举证”。一般情况下，是消费者主张所寄物品存在损坏，进而引发后续的一系列争议过程，故由消费者举证“快递物品存在损坏”这一事实更为合理。

但如果物品损坏的证明需要用到较为专业的技术和知识，如杨女士对电脑主机的功能性损坏证明，此时应由杨女士交由专业人士检查、鉴定，最好出具具有证明力的书面文件。具体的损失金额，可先由快递公司定损，双方产生争议后，再送至双方认可的第三方鉴定机构认定损失金额，既能提升效率，又可确保公正性。

记者：对消费者而言，遇到赔偿不合理的情况，应当如何维权？

郭振伟：消费者可以先与快递公司协商，并保存好相关证据。如无法取得满意的答复，可根据《消费者权益保护法》第39条规定请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织进行调解、向市场监督管理等行政部门投诉。

当然，法律诉讼作为社会纠纷的最后一道防线，通过上述方式仍难以达成一致，消费者可以向人民法院提起诉讼程序，维护自身权益。

