

晨报首席记者 张益维

最近两个月,因快递运输途中毁损、灭失而产生的消费纠纷频现。上海市消保委梳理近期快递类投诉后发现,此类纠纷的主要症结为消费者无法实现“全额赔付”的相关诉求。那么,快递丢失后如何才能获得“全额赔付”,上海市消保委协调解决的这起涉及快递丢失的退换货纠纷具有相当借鉴意义。

快递途中毁损、灭失消费投诉频现,“全额赔付”成退换货纠纷中普遍诉求

快递丢失咋获“全额赔付”

消保委 6 条锦囊助你维权

退换货物品遗失,要求全额赔付

原本只是想在大平台上以合适的价格买一台心仪的抽油烟机,没想到,不仅抽油烟机没有买到,还因为快递公司不慎操作,前后折腾了近 1 个月的时间。如果不是上海市消保委的及时介入,顾女士至今仍一筹莫展。

今年 6 月 25 日,顾女士在京东平台上选中了一款价值 2800 元的老板牌抽油烟机。这款抽油烟机价格适中,其样式、功能也是顾女士所喜欢的。

6 月 28 日,抽油烟机顺利到货。打开包装后,顾女士发现这台抽油烟机性能虽好,但与其预留的位置尺寸并不相符,无奈之下,顾女士申请了京东平台的 7 天无理由退换货服务。很快,京东物流就上门取货了。快递小哥上门完成取件,在京东 APP 上该商品也已显示物流取件完成。一切进展的都很顺利,似乎顾女士只需等待退款到账即可。

然而,出乎意料的是,这台老板牌抽油烟机竟在退换货途中莫名遗失。想要退货的消费者和没收到货的商家,陷入了僵局。

顾女士认为,她已按照京东平台的退换货要求,将商品交付给了京东物流,属于消费者应完成的退换货流程已经完成,商家应履行 7 天无理由退换货条款,全额退款。商家却认为,因为没有收到过货物,始终拒绝为顾女士操作退款。

此外,弄丢商品的京东物流则表示,根据双方的运输服务合同,可提供 1000

元的赔偿。这与顾女士所要求的全额退款并不相符。

三方僵持了大半个月,最终也没能商量出结果。无奈之下,顾女士只能向上海市消保委投诉。和绝大多数遭遇快递丢失、毁损的消费者一样,顾女士的诉求非常简单:“全额赔付”。

平台、物流最终承担全额退款

上海市消保委接到顾女士的投诉后,派专员对此事进行了全面的跟进。经过调查,消保委工作人员判定,在此事件中,各方责任如下:

作为退换货一方,顾女士已经将退货商品,依照商家的退换货要求进行了交付。其已履行了将货物安全交至物流手中的义务。后续的运输服务,既非顾女士发起,其也无法改变结果,因此顾女士应根据 7 天无理由退换货规定,获得全部退款。

作为商家一方,同意了顾女士的 7 天无理由退换货,其本质是履行自己的义务。

作为物流一方,京东物流遗失快递,需按照《民法典》关于承运人对运输过程中货物的毁损、灭失相关赔偿责任的规定进行赔付。

在上海市消保委工作人员的多轮沟通下,最终从方便消费者的出发,京东平台对顾女士的退款流程进行了简化,顾女士先行获得了由京东平台承担的 1800 元退款和京东物流承担的 1000 元退款。顾女士“全额赔付”的要求得到了满足。

在处理此事的工作人员看来,作为少数能够在快递遗失、损毁后,得到“全额赔付”的消费者,顾女士的经历有一定特殊性。此次商品丢失发生在顾女士的退换货过程中,而非购物过程

中。作为退换货的一方,顾女士履行了退货者的全部责任,物流、平台一方则存在瑕疵。因此,顾女士之所以能得到全额退款,主要是其与商家之前的 7 天无理由退换货条款,而非物流平台有关快递毁损、灭失的相关条款发挥了作用。

诉求增多但达成心愿寥寥

事实上,在快递毁损、灭失的相关投诉中,“全额赔付”已成为消费者最常见的诉求,但消费者想要获得全额赔偿并不容易。以 8 月为例,今年 8 月,在上海市消保委受理的 1300 余件快递纠纷之中,约五成与快递在运输过程中的损坏、丢失相关。在这些纠纷中,只有少数消费者实现了心愿。

遭遇损失的消费者表示同情时,关于如何快递丢失如何赔付的问题引发了广大消费者的讨论。

不少消费者主张,快递企业应对被丢失物品进行全额赔付。但对于依照重量提供运输服务的普通快递服务来说,要求企业为十几块钱的服务承担高昂的赔付责任并不现实。对于运输货物毁损、灭失后的赔偿责任问题,《民法典》规定如下:“货物的毁损、灭失的赔偿额,当事人有约定的,按照其约定。”

为了避免纠纷的发生,企业通常将赔付责任分为“已保价”和“未保价”两个类别。鼓励消费者为超过一定金额的物品购买保价服务。对于未保价的快递,市面上绝大多数快递公司对其赔付额度,在《快递服务协议》中都已有了明确的约定。比如部分企业相关条款如下:顺丰快递:未保价物品最高赔付 7 倍运费。中通快递:未保价快件,赔付上限为人民币 500 元。申通快递:寄件人确认该快件价值在人民币 500 元内,快递服务单位在该价值内按照实际价值赔偿。韵达快递:未保价物品最多赔付 3 倍运费。

这意味着,消费者在选择寄件服务时,就已视作了同意以上条款。在此条件下,消费者已经接受了快递丢失后只能获得部分赔偿的条件,再想要达成“全额赔付”的心愿,非常艰难。

上海市消保委:

善用保价服务

避免纠纷发生

那么,如何才能实现消费者在快递毁损、灭失后得到“全额赔付”的普遍心愿呢?已帮助了大量消费者解决纠纷的上海市消保委建议,在邮寄贵重物品的过程中,以下操作可以有效维护消费者快递服务中的权益——

●选择正规快递公司,官方渠道下单。

●了解面单赔偿协议。

●特殊物品,如生鲜,选择专业服务。

●易碎物品要主动告知。

●收件尽早查看快递,发生破损及时反馈,留存照片或视频。

●如需保价,和快递员确认保价金额,大额保价可注意留存证据。此外,在保价过程中,消费者应注意保价金额与商品实际价值保持一致,避免纠纷发生。

其中,提前为快递购买保价服务,对于快递毁损、丢失后的消费维权至关重要。

此前,上海市消保委已成功帮助多名消费者,为已保价快递成功维权。

今年 3 月,本市消费者通过某快递平台,寄出了一个保价包裹,内含手机、耳机、水果等。受疫情影响,快递被滞留在了中转场中近 2 个月,水果发生腐烂。期间,快递人员在未经得消费者同意的情况下,打开包裹,丢掉了里面已经腐烂的水果。5 月,当包裹退回至寄件人手中后,寄件人发现,包裹中价值 2580 元的手机已经遗失。

对此,消费者联系了快递公司,要求其按照保价金额 2500 元进行赔偿。由于包裹中的物品并非完全丢失,相关赔付并不顺利,快递公司起初只愿赔付 30% 到 50%,不过,在消费者的坚持,和上海市消保委的努力之下,最终,消费者得到了全额赔付。

电视 节目预告 九月二十八日 星期三 东方卫视 07:00 看东方 10:00 直播:人民之城融媒联播——松江篇 12:00 直播:《“最早的中国·文明之美看东方”中华文明探源大“连麦”直播》 14:32 连续剧:大考 17:34 名医话养生 18:00 东方新闻 19:00 新闻联播 19:34 电视连续剧:大考 20:28 何以中国·大家谈 21:20 今晚 新闻综合 07:00 上海早晨			09:02 连续剧:大决战 10:00 直播:人民之城融媒联播——松江篇 11:05 民生一网通 12:00 直播:《“最早的中国·文明之美看东方”中华文明探源大“连麦”直播》 14:48 连续剧:外交风云 17:29 新闻坊 18:30 新闻报道 新闻透视 19:15 东方 110 19:45 连续剧:咱爸咱妈六十年 21:30 新闻夜线 体育频道 08:38 亲爱的,起床了 08:53 2021-22 赛季 NBA 总决赛第四场:勇士-凯尔特人 10:00 弈棋耍大牌-上海三打一 12:36 2022UFC 集锦			14:14 2019ATP1000 上海大师赛 1/4 决赛:兹维列夫-费德勒 16:17 2022 极速终点线 17:35 运动不倒“问” 18:00 弈棋耍大牌 19:00 体育新闻 19:50 【五星精彩】世界杯殿堂之 1986 墨西哥世界杯 21:30 体育夜线 财经频道 07:00 直播:财经早班车 09:00 直播:市场零距离 12:00 直播:财经中间站 16:05 《创时代》 16:35 《中国经营者》 17:30 《首席评论》 18:00 直播:今日股市 19:00 直播:谈股论金 20:00 直播:公司与行业	21:00 直播:财经夜行线 都市频道 08:20 嘎讪胡 09:33 开心全接触 10:04 X 诊所 11:05 人气美食 12:51 老好的生活 13:55 嘎讪胡 14:56 开心全接触 15:20 新老娘舅·我要问律师 16:21 人气美食 17:09 开心全接触 18:00 新老娘舅·我要问律师 19:00 嘎讪胡 20:02 人气美食 21:00 X 诊所 22:03 今日印象 (节目如有变化,以电视台播出为准)	声 明 南京华溪堂化妆品有限公司是一家专注从事化妆品生产和美容服务的企业,旗下拥有“华溪堂”“熙圣伽伦”等多枚注册商标。南京华溪堂化妆品有限公司及关联企业华翊医药生物科技有限公司(南京)有限公司[曾用名:华熙生物医药科技(南京)有限公司],与上市公司华熙生物科技股份有限公司及其拥有的“华熙”系列注册商标,不具有关联关系或者品牌授权等特定联系。望周知,以免造成混淆误认。如有误导,在此向广大消费者表达歉意。 遗 失 声 明 松江区大港镇芳芳旅馆(松江区小昆山镇永丰新村 1 号),2022 年 9 月 20 日遗失营业执照,注册号:270005201201110365,声明作废。
---	--	--	--	--	--	--	---	--