

晨报邀快递行业专家和法律人士以案说法

# 快递服务不好 您可这样维权



晨报记者 陈小斌

您遇到过哪些快递烦心事?连日来,晨报推出系列调查报道,市民纷纷参与互动。记者整理后发现,快件丢失理赔难、被

拉进“黑名单”、快递成“慢递”、易碎品保丢不保损等现象高发。对此,记者邀请厦门市快递行业协会会长宋春树进行了分析,并邀请福建金海湾律师事务所郑志宁律师为市民维权支招。

## 案例一 快件放保安室 丢失后理赔难

2月底,市民王先生参加一网站的活动,获得价值128元的电饭煲一个,对方通过天天快递进行邮寄。3月1日,电饭煲被寄到厦门,派件的快递员将其寄放在王先生所住小区的保安室,并发送了通知短信。王先生3月5日前往取件时发现找不到快件了。

王先生表示,快递小哥到场的查找时,也没有找到快件,“当时快递公司只愿意承担50%的损

失,到目前也还没处理好”。

昨日上午,记者与天天快递厦门分公司取得联系,客服人员表示,他们将按规定处理。昨日中午,快递公司赔偿王先生128元。

**分析:**宋春树表示,快递员将快件投放至保安室等处时,做得不够到位,应事先与收件人(寄件人)沟通并取得允许后,再采用代收的方式派件。此外,如果保安室代收,则要保管好快件。



快递服务已成为市民日常生活中不可或缺的一部分。(资料图)P17B139266

## 案例四 寄送易碎品 保丢不保损

市民张女士经常将闲置物品放在“闲鱼”平台上转卖,因此常和快递员打交道。

有一次,她转卖出一瓶玻璃瓶装的香水,快递员上门收件时,表示玻璃瓶属于易碎品,可以寄送,但如果出现破碎不赔钱。“当时我也抱着侥幸心理,认为不会那么容易受损。”张女士坚持要寄送,并支付了快递费。

过了两天,买家联系张女士,同时附上一张图,表示香水瓶碎了,香水流光了。“我只能退钱,也没有再找快递公司索赔,毕竟他们已事先说了不保损。”张女士说。

但张女士有些不满,快递公司既然有收取服务费用,就应该保证物品完好送到,即便是易碎品也应如此,否则就不应接单。

**分析:**宋春树表示,“保丢”是快递公司提供的一项服务,当快件丢失时,用户能获得相应的赔偿。易碎品属于快递限制收寄物品,但如果包装符合要求,是可以寄送的。在寄送易碎品时,一定要事先包装好,可以使用泡沫、气泡袋等,确保易碎品在运输过程中尽量不受损。

S8314038

## 律师说法

### 易碎品不保损属“霸王条款”

收快件遇到烦心事,市民该如何维权?福建金海湾律师事务所郑志宁律师提醒,市民要保留好相关证据,合法权益受到侵害且协商不成时,可拿起法律武器维权。

郑志宁表示,根据快递服务国家标准,快递服务人员将快件交给收件人时,有义务告知收件人当面验收快件。若收件人本人无法验收时,经收件人(寄件人)允许,可由其他人代为签收。代收时,收派员要核实代收人身份,并告知代收人代收责任。“也就是说,如果快递员将快件放在保安室、自提柜等处时,如果收件人不知情或不同意,一旦快递丢失,应由快递公司赔偿,反之则由收件人自行承担。”

此外,根据规定,快递服务时限(即指快递服务组织从收寄开始,到第一次投递的时间间隔)也有相应的要求,同城快递

服务时限不超过24小时,国内异地快递服务时限不超过72小时。“在无特殊约定的情况下,快递公司服务时限超过标准期限,属于逾期送货,由此给收件人带来的损失,应由快递公司承担。”郑志宁说。

而对于易碎品“保丢不保损”的情况,郑志宁认为,在一定程度上,可将其视为“霸王条款”,“快递公司如果觉得收寄易碎品的风险高,可直接拒收。如果收寄了,那就要保障安全性,并要承担破损引发的赔偿责任。”

针对曾女士要求快递员送货上门,而被列为蓝店网点店家“非服务范围”的遭遇,郑志宁认为,收件人有权要求面交并验货,如果蓝店网点店家因此将其列入“非服务范围”,则在一定程度上侵害了收件人的合法权益。

(记者 陈小斌)S8314041

## 案例二 要求送货上门 被拉进“黑名单”

去年11月初,曾女士网购了一个保温板,几天后,她查看物流信息时发现,快件已被签收,其遂与韵达快递员联系。

快递员表示,快件已被送到曾女士家附近的蓝店。“我购买的是电器,当我要求快递员送货上门并开箱验货时,他表示要把我拉进蓝店黑名单。”曾女士说。

曾女士以为快递员是开玩笑的,所以没有在意。之后,她陆续网购不少物品,才发现自己真的进入蓝店“黑名单”了。

“同样是网购电器,此前的快递员不仅送货上门,还主动提醒电器要开箱验货;这个快递员未经我同意就把快件放蓝店,本

就不恰当,当我要求开箱验货,他竟让蓝店把我拉黑!”曾女士经与蓝店店家沟通,不再是蓝店“黑名单”,不过这次遭遇,让她对韵达快递员很不满。

昨日,记者与厦门市蓝尚信息科技有限公司(蓝店)取得联系,客服人员表示,曾女士是被蓝店网点店家设置为“非服务范围”,目前该操作已被撤销。

**分析:**宋春树表示,快递员将快件放至蓝店,只是一个投放环节,并非最终投递。市民如有送货上门的需求,可要求快递员将快件从蓝店取出,并送货上门。如果收件人不想放蓝店,可直接向店家或快递员提出。

## 案例三 迟迟不给派送 快递成“慢递”

去年夏天,市民陈先生网购了一些物品。卖家于当天下午就将物品寄出,并于两天后送到厦门,但位于厦大的站点却迟迟没有派送。“4天时间没有动静,快递员电话也没接。”陈先生随后联系了快递公司客服人员,客服人员表示,还有不少收件人有同样的遭遇,快件都被积压在该站点。他们表示会帮陈先生反映此事。

次日,陈先生还是没能收到快件,他只得找网店卖家反映情

况。“卖家很贴心地重新发货给我,还采用了另一家快递公司,并表示如果之前那个快递点有派件的话,不要再签收。”陈先生说,“但后来也没有派送”。

**分析:**宋春树表示,有些快递公司片区承包给承包商,一些承包商和上家如存在经济纠纷,就有可能以压邮件作为谈判筹码,直接导致收件人无法按时收货。也有一些派送点面临派件量大和快递员少的尴尬局面,导致派件效率受到影响。

## 读者声音

**董小姐:**我现 在网购,除了一些有专人派送的快递外,再也享受不到上门服务。如果家里没人收快递还好说,家里有人也放鸟箱、蓝店,都不主动联系,一条取件短信就了事。我明明付了快递费,还得自己取件,如果取件超时了,还得再付钱,虽然就一两元,很不爽。

**噢买尬:**从湖北寄驾照到厦

门,快件丢了,我从2月7日开始催件,一直到昨天才完成赔付,已无力吐槽。每天打四五个电话,刚开始还傻傻地等回复,后面投诉都没人理,客服还挂过几次电话。

**爱萍赵:**迟迟不派送的情况我刚刚经历,4日快件到了所在城市,直到10日才拿到手。8日投诉没反应,10日又投诉一次才开始处理,心累。 S8314039