

“EMS”咋变成了“E邮宝”

网络卖家选用便宜渠道赚差价

本报见习记者 姜海蛟 通讯员 王凤华 弓弘

从四川成都发EMS快递至日照,竟然用了15天。消费者王先生认为,网络卖家隐瞒了用E邮宝代替EMS的事实,从中赚取差价。

>>消费者

航空件两周没“飞”到

王先生于1月在淘宝网的一家服饰专卖店里看中了一件上衣,价格为500多元。付款时王先生注意到,该网店的页面里显示只能用EMS快递,快递费20元。“我一般情况都是用其他快递,因为EMS的价位相对高一些,时间却和其他快递差不了多少。”在与卖家协商无果的情况下,王先生无奈地支付了20元快递费。

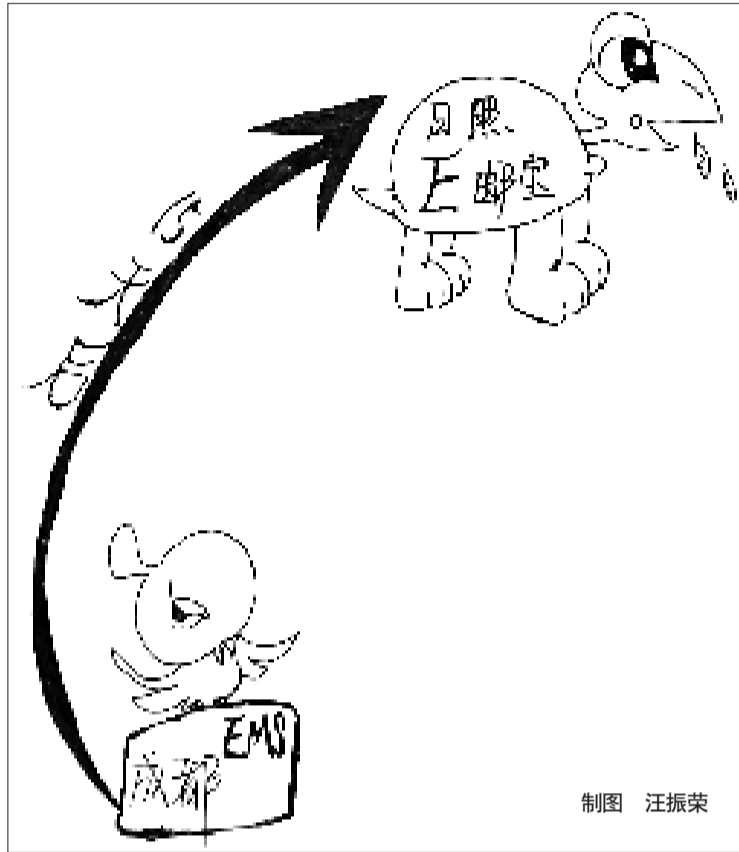
然而一个星期过去了,衣服仍然没有寄到。王先生“盼衣”心切,赶紧上网查询,但点开“快递查询”一项时,里面却没有任何相关的信息。询问卖家,卖家称早已寄出。一连等了两个星期,眼看着支付宝里的货款已经自动支付到卖家的账户里了,但王先生的衣服还没有拿到手。“听说EMS是航空件,这飞机飞得太慢了是吧!”王先生打趣说。最终,当他收到邮件时,距卖家的发件时间已过去了15天。

>>网络买家

很可能“被E邮宝”了

“卖家是四川成都的,从那里寄件到日照应该用不了几天。”王先生感到很纳闷,他上网进行了搜索,发现很多网购者都有类似的经历。不少使用EMS作为快递方式的买家都使用了“速度超慢”来形容。

明明是特快专递,怎么就成了“特慢”呢?后来在网购过程中,王先生旁敲侧击地问了一些卖家,其中几位道出了其中“猫腻”。“他们很可能给你发的是E邮宝,看起来没什么区别,但是速度慢一些。”一位卖家称,网络购物时,卖家所使用的“EMS”很可能是另一种叫做“E邮宝”的快递业务。与真正的EMS相



制图 汪振荣

比,这种快递速度要慢一些,价格也相对较低。该卖家称,如果是卖家发货量大,单子多,全国起步价10元也有可能做到。

>>邮政人员

用E邮宝代替EMS很普遍

记者走访邮政局了解到,E邮宝实际上是EMS和支付宝打造的一款国内经济型速递业务。和EMS作为高端产品走空运不同,E邮宝则是全程陆运,其价格也因此较EMS有大幅度下降,差价最大的为EMS的一半。此外,E邮宝专为网络购物打造,只能通过支付宝工具才能下单,其他的渠道都不受理业务。

海滨五路邮政局一工作人员透露,网络卖家发快递多数使用E邮宝,用E邮宝代替EMS是一种普遍现象。“从成都发EMS到日照,起重一斤是20元。发E邮宝是15元。”该工作人员表示。在派件时效方面,EMS标准业务全国六十余个中心城市的核心城区能够做到今发明至或今发后至,非核心城区延迟0.5-1天。由于E邮宝是全程陆运,长线业务比EMS标准业务延迟1-2天。至于王先生的快递15天才到达,工作人员认为,这可能是在春节前后发生的特殊情况。

邮政工作人员表示,E邮宝与EMS外形十分相似,但仍然可以分辨。E邮宝的邮件上通常印有“E邮宝”字样的蓝色印章,此外,消费者还可以通过查询快递单号来辨别。

●链接

快递案例一:

一位消费者于2010年12月20日通过一快递公司发快件。据这位消费者反映,所发的物件是两包海参,重量共计1.2公斤。当时,海参并没有当面用纸箱或包裹袋封好,业务人员称将货物带回公司后再包装。结果当收件人收到货物后进行称量,发现每包少了二十多克,共损失500多元。消费者立刻与该快递公司联系并说明此事,但一直未得到回音。

快递案例二:

3月4日,一位消费者将6个包裹邮给家人,从天津静海邮往日照西海路,共支付邮费339元。但邮件到达日照之后,工作人员却致电消费者家人,称货太多了,无法派送到户,让他们自己上门取货。

无奈之下,消费者家人只有到该快递公司取货,回家打开后发现其中一个皮箱拉杆摔坏了,无法使用。但最终由于没有当场验货,消费者的赔偿要求被对方拒绝。

通讯员 弓弘 见习记者 姜海蛟 整理

●消费提醒

选择快递服务 注意四大问题

在网络购物、电视购物等电子商务的带动下,快递渐成人们工作、生活的重要工具。2010年,日照市工商局12315申诉举报指挥中心共接到涉及快递行业消费咨询42件,申诉1件,被诉方涉及民营快递服务公司,内容为不上门送件。

消费者咨询的问题主要集中于以下几个方面:一是工作人员服务态度差;二是物品延期送达,快递变成慢递;三是出现物品丢失或损坏时,快递公司往往以各种理由来搪塞或推卸责任,造成消费者索赔难现象;四是快递公司对远距离客户不送货上门,给消费者带来许多麻烦;五是快递合约普遍存在不合理的格式条款,如先签字后才能收货、验货等。

出现此类问题的原因主要有:一是民营快递公司缺乏规范管理,相关法律法规约束还有待进一步完善。大多民营快递公司的运输服务条款均为格式条款,通过制定单方免责条款来规避自己的责任,在产生纠纷时又以合同规定拒绝消费者的合理求偿;二是消费者在寄递贵重物品时不注意保价。部分快递公司对于货物丢失、损坏的赔偿套用邮政法的规定,对未保价的物品实行有限责任,因消费者的保价意识弱或为节省部分费用,在寄递贵重物品时没有提出保价,而导致出现问题时维权难。

在消费者来电中,与以往不同的是,个别快递公司存在收寄物品时不当场包装,待回公司包装寄递后,消费者收货发现物品出现缺失现象。此类情况由于寄递单上未写明邮寄物品的数量、重量或其他详细信息,导致维权时举证难。

对此,工商部门提醒消费者在选择快递服务时,一要选择正规的快递公司;二要将邮寄物品当场包装密封后交给快递公司工作人员;三要详细填写寄递单上的各项内容,贵重物品最好选择保价;四要在寄递时向工作人员索要发票。

通讯员 弓弘

我国历年来3·15消费维权日主题

从1997年开始,每年3·15国际消费者权益日确定一个主题,并围绕主题开展一系列活动,以切实维护消费者权益。

1997年3·15主题:讲诚信 反欺诈
1998年3·15主题:为了农村消费者
1999年3·15主题:安全健康消费

2000年3·15主题:明明白白消费
2001年3·15主题:绿色消费
2002年3·15主题:科学消费
2003年3·15主题:营造放心消费环境
2004年3·15主题:诚信 维权
2005年3·15主题:健康 维权

2006年3·15主题:消费与环境
2007年3·15主题:消费和谐
2008年3·15主题:消费与责任
2009年3·15主题:消费与发展
2010年3·15主题:消费与服务
2011年3·15主题:消费与民生