

# 3000多元iPad快递途中“消失”

## 快递公司只赔1000元,客户不买账

本报聊城9月28日讯(记者 谢晓丽) 今年8月份,家住北京的刘先生给在莘县的侄女快递了一台iPad,不料快递在寄送途中竟然“消失”了。快递公司未保价为由只赔偿1000元,这让小刘难以接受。

23日,莘县市民小刘告诉记者,8月份,叔叔给她买了一台iPad,并通过申通快递邮寄给她。8月7号快递自北京发出,8号到达济南,从济南发往莘县的途中,快递便“消失”了。连日来,小刘一直与申通快递联系,申通快递一开始说帮她找找,后来承认快递丢失了,但却以未保价为由,拒绝赔偿全款,只愿意出1000元钱了事。

“叔叔买的那款iPad价值3000多元钱,申通快递只赔1000元我觉得亏大了。”小刘告诉记者,虽然她没有保价,但支付给快递公司的运费相当于购

买了快递公司的一种服务,他们没尽到责任,就应该赔偿。

根据小刘提供的订单号,记者查询了解到,2014年8月7日,快件自北京方庄公司出发,先后到了北京中转部、山东济南中转部,2014年8月8日,快件自山东济南航空部发往山东莘县公司,此后便查询不到快件的任何记录。小刘说,只到今天她还没有收到,并且因为双方协商不一致,申通快递一直拖延不给解决。

24日至28日,记者多次致电申通客服热线、北京分公司客服电话、济南分公司客服电话一直无人接听。记者就此事咨询了聊城市工商局工作人员,他建议协商一直未果的情况下,小刘可向北京或者济南当地的工商部门投诉,维护自己的合法权益。

### 律师支招

### 是否告知风险 决定赔偿方式

聊城市一律师事务所的陈国昌律师说,目前快递行业普遍采用两种赔偿方式:对托运前保价过的快件,按照约定的保价作出赔偿;对托运前未保价的快件,一般按运费的3倍作出赔偿。

快递公司的这种赔偿标准是依据2009年10月1日实施的《邮政法》规定:邮政企业对给据邮件的损失依照下列规定赔偿:保价的给据邮件丢失或者全部损毁的,按照保价额赔偿;部分损毁或者内件短少的,按照保价额与邮件全部价值的比例对邮件的实际损失予以赔偿。未保价的邮件丢失、损毁或者内件短少的,按照实际损失赔偿,但最高赔偿额不超过所收取资费的3倍;挂号信件丢失、损毁的,按照所收取资费的3倍予以赔偿。

根据《合同法》的相关规定,如果快递公司未尽到风险告知义务,导致客户没有保价,货物丢失后应该按照实际价值进行赔偿。

律师介绍,其实《邮政法》和《合同法》对于货物的赔偿标准并不冲突,丢失的快递到底如何赔,在于快递在接受货物时是否对客户尽到了告知的义务。如果快递员提供给客户的快递单是一份格式条款,并且没有提醒客户保价,就要按照货物实际价值赔偿;如果快递员提醒客户贵重物品要保价,客户仍不保价,则按照《邮政法》规定的3倍资费进行赔偿。 本报记者 谢晓丽

### 记者调查

## 快递物品多数人未要求保价

由于网络购物的兴起,快递丢失已成为近年来消费者投诉的热点。发生快件丢失或者损坏后,快递公司常以“未保价”为由推卸责任。

“我干快递员有10多年的时间了,很少碰到保价的消费者。”聊城的一位快递员郑先生告诉记者。

市民郭女士是一家淘宝店铺的店主,“我店里不乏高档的皮衣,在寄快递时,基本没有保过价。”郭女士告诉记者,顾客也没要求她保价。一般运费在12元,如果保价的话,2000元的衣服就要60元钱,增加了成本。

记者了解到,保价费为物主所邮寄

的物品附保险,并由物主在邮寄时支付相应的保价金(自主对物品估值,所附保价金随之成正比增长),以防物品在丢失后无法估价及索取赔偿。在实际生活中,大多数市民认为快递出了意外是快递公司的事,保价是在重复提交运费,而选择不保价。

聊城市消费者协会工作人员告诉记者,小刘这种情况不太好调解,消费者要求全额赔偿,但快递公司会以对托运前未保价的快件,一般按运费的3倍作出赔偿,坚持不全额赔偿,我们只能尽可能地让快递公司多赔偿消费者,但一般很难做到全额赔偿。 本报记者 谢晓丽



# 国庆节

东方金钰 Eastern gold Jade

## 首届厂家超低价 清仓促销翡翠活动

活动时间: 9月27日-10月10日

奖励方法: \*实价1000元以上享受抽奖活动

- 一等奖: 电动车
- 二等奖: 自行车
- 三等奖: 食用油或普洱茶

高品低价 超值享受 欢迎体验

电话: 0635-5085151 地址: 聊城市五星百货北邻曙光大厦1楼东方金钰店