



运货前说好3800,提货却要6800

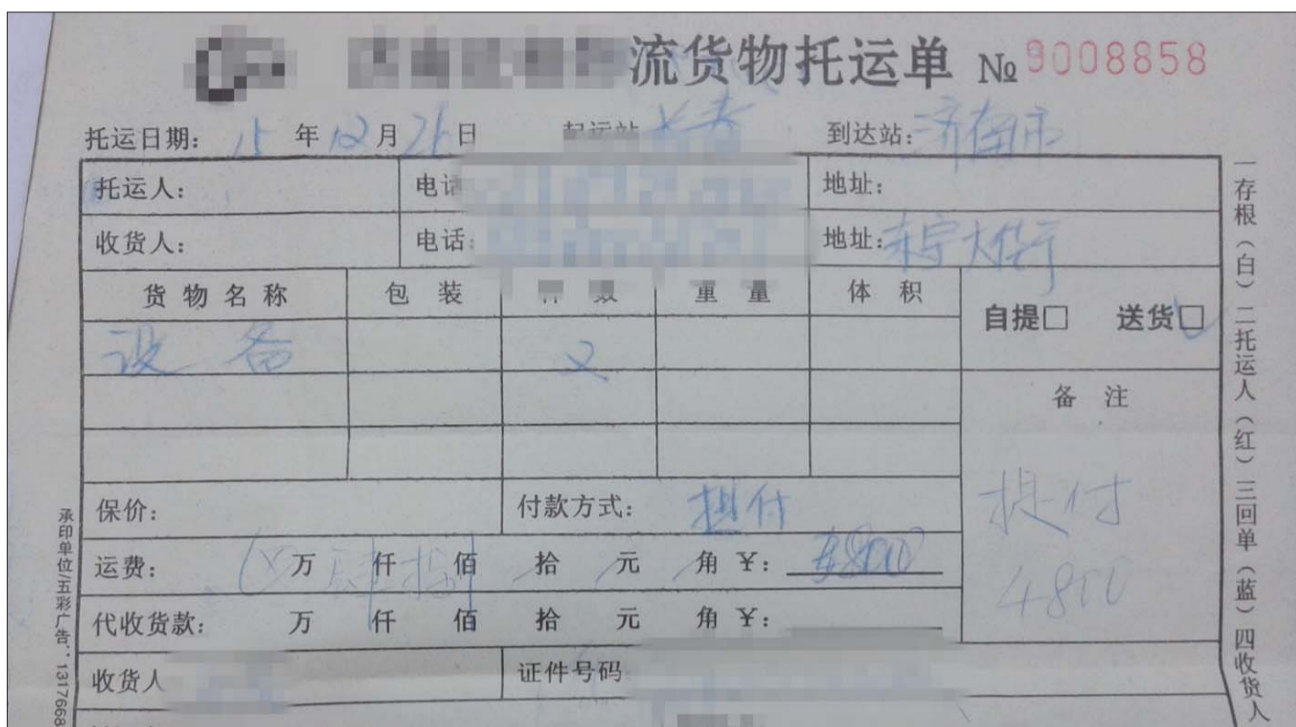
物流公司运费坐地起价,物价部门称涉嫌价格欺诈



近日,市民唐先生反映,他从长春委托物流公司运送货品到济南。在运输前,物流公司和他议价,总物流费用为3800元。当货物运到济南后,不给6800元,物流公司却不让他提货。

►收费单据上最初是3800元,后又改为4800元。

文/片 本报记者 蒋龙



市民遭遇>> 拉走设备,最终多交了1000元

唐先生在省城经营一家加工企业,为了扩大生产,2015年12月底他从长春定制了一套车床设备,委托山东的一家物流公司从长春发货到济南。“当时和物流公司商议的价格是3800元,物流公司还出具了票据。”

1月2日,货物被运到济南

二环北路附近一家物流基地内,让唐先生没想到的是,该物流公司让他交6800元物流费,否则不能提货。物流公司方面的理由是,唐先生的货物本来报重10吨,到济南实际称重却是12吨,已经超重2吨。

该物流公司还告诉唐先

生,由于其货物超重,物流公司的车辆在山东境内因超载被交警部门处罚,“被罚了不少钱,因此要把所有的钱都补齐。”

唐先生说,补齐2吨的运费倒是合情合理,但补交超载罚款对方又不愿意出具罚款证明,“这不是坐地起价吗?”

更让唐先生不满的是,“物流公司还曾威胁,如果只出3800元,要把车床拆卸,只能拉走10吨。”

经过多方协调和磋商,唐先生最终多交了1000元,从物流公司拉走了设备。“越想越恼火,希望相关部门能加强对小物流企业的监管。”

专家观点>>

建信用体系 保护用户选择权

山东新亮律师事务所律师王新亮表示,省城的物流行业不够规范,监管力度亟待加强,这需要相应政策、法规出台,以及行政管理部门、行业协会合力监管。

除了加强监管,出台相应的信用体系评价也是一个规范物流行业的好办法。山东交通学院交通与物流工程学院副教授孙学琴也曾表示,“有了评价体系,客户就可以选择信用好的物流。”

实际上,早在2014年12月,国家发改委就曾联合交通运输部、商务部等7部门出台《关于我国物流业信用体系建设的指导意见》,提出建立健全物流业信用体系,约束和规范企业经营行为,营造公平竞争、诚信经营的市场环境。

2015年7月出台的《关于加强和推进济南市物流行业诚信体系建设的实施意见》坦承,省城物流行业市场“小、散、乱”现象较为突出,部分企业经营管理不规范,违法、违规、违约现象时有发生,破坏了公平、公正的市场竞争秩序,社会对物流业诚信的认可度总体偏低。

该《实施意见》还指出,济南市将争取利用5年时间,基本建立起物流行业的诚信法规体系、诚信信息征集和披露体系、诚信评价体系、失信惩戒体系,通过诚信体系建设使物流行业诚信意识显著增强,遵章守法、诚实守信风尚逐步形成。

部门说法>> 属于市场议价,取证处罚较难

据济南市物价局相关处室负责人介绍,物流运费是市场交易价格,“也就是说,由买卖双方平等协商而定,物价部门对具体收费无权干涉。”

不过,该负责人表示,如果双方先前已经议好价格,并

且有明确的口头承诺或者规范的票据、合同,物流公司在货主提货时又坐地起价“便可能涉嫌价格欺诈”。

据该负责人介绍,市物价部门此前曾接到多起类似投诉,“由于证据不全,常常难以

取证处罚。”一旦涉嫌类似的坐地起价,货主可以持相关证据到物价部门举报,证据包括录音、发票、合同等材料。

由于很多货主不能提供证据,物价部门取证也很困难,常常难以做出相关处罚决

定。而且仅仅是对物流公司进行行政处罚,无权要求其退款。如果货主想要回款项,只能到工商部门投诉举报,由工商部门依据相关的《合同法》规定,让物流公司予以退款。

记者调查>> 多头监管,物流行业问题多

济南由于地缘条件好,辐射能力强,发展物流产业有着得天独厚的优势。据相关部门统计,济南的物流个体有万余家,但这些物流企业的质量参差不齐。

2015年10月份,位于泺口的一家物流公司老板“跑路”,让泺口鞋帽城的不少业户损失巨大,大约300家业户近千万元的代收款没了着落,不少业户只能轮流守在物流公司

店面和仓库处苦等。据悉,类似事件近两年来已经发生了七八次,不少货主苦不堪言。

除了经常发生物流公司跑路现象,一些物流企业坐地起价等价格欺诈行为也屡见不鲜。来自河南新乡的王先生反映,他从东营运一批货到河南新乡,中途由一家济南的物流企业负责转运,转运前只要几百元的费用,没想到最后抬高到几千元。

记者调查发现,准入门槛低、竞争压力大、多头监管等原因导致省城物流业存在众多乱象。一些小的非法物流公司投入较少,甚至接近零成本,违法违规的成本也很小。

除此之外,省城的物流乱象还与相关部门多头管理有关。“这并不是济南一地的特点,而是一个全国普遍的现象。”长期为泺口服装城业户承担物流的一家物流公司负

责人介绍。

据记者了解,省城的物流企业运作管理由经信委交通物流处负责,物流项目审批由发改委牵头,与商品相关的物流由商务局分管,货物运输场站由交通部门分管,农产品物流由农业局参与管理,物流土地规划由规划部门负责。“大家都管,反而管不好,一些物流企业基本处于‘三不管’状态。”上述负责人说。

手持提货卡有效期内取不出大闸蟹

商家客服承诺可以延期一年,市民担心“打水漂”

本报1月8日讯(记者 唐园园) 市民韩女士在去年中秋节前后收到朋友送的一张阳澄湖蟹提货卡,卡上注明,持有该588型礼券,如要提货,只需提前两天拨打客服热线申请即可,有效期至2016年1月20日。

收到该提货卡的时候,韩女士觉得很合适,“比起送实物,提货卡可以根据个人需要,什么时候想吃了再提。”如今,眼看快到有效期了,韩女士想要提大闸蟹时,却吃了“闭门羹”。

“客服跟我说,2015年的大闸蟹已经卖完了,再想提得等到2016年10月份。”韩女士说,虽然客服口头承诺提货卡的有效期延至2017年1月,但没给任何凭证。“现在,预售卡出问题太多了,我就当这大闸蟹打水漂了。”

记者在大闸蟹提货卡上看到,除了电话预约提货外,还可以网上提货。登录上面的网址后,只出来一行字:“2015年阳澄湖大闸蟹蟹季已结束,未提货的

亲们明年中秋左右提货。”扫了该公司的微信后,出来的却是一堆乱码。

记者以市民身份咨询该公司的客服,对方解释说,大闸蟹属于时令商品,并且,2015年大闸蟹的产量远低于正常年份,因此现在已经没有了,要想提货只能等到今年10月份。

对于2016年1月20日有效期限的问题,该客服表示,公司的系统已经自动将期限延长一年,届时保证能用。当记者

提出有何可信的保证时,该客服表示,可以发一条有效期延期的短信,之后发来的短信只写着“有效期至2017年1月”,并没有任何可信度。该公司的客服也表示,有近2000张提货卡尚未使用。

记者发现,网上有不少品牌的大闸蟹都受到过消费者的投诉,去年的大闸蟹产量低,成为商户拒绝提货的普遍借口。对此,泰和泰(济南)律师事务所律师杨松浩认为,产品缺货是商家

自身的原因,不能因此拒绝消费者的消费行为,商家的行为构成违约,应当承担违约责任或者赔偿消费者损失。因为产量不足等因素影响市民提货时,应提前告知消费者,并在提货卡等明显位置标示出来。如果未提前说明,从法律角度来说,这些商家拒绝提货的行为已经构成了违约,因为没有达到他们之前对消费者做出的承诺,消费者可以要求蟹商退款并承担一定的违约责任。