

## 塞车、假期属不可抗力?

# 收发快递,你被“霸王条款”了吗



近年来,快递服务业的产生,为消费者的工作和生活带来了更多便捷。但是与此同时,快递行业中一些不规范的操作和不完善的制度也引起了不少纠纷和投诉,如派送范围内不送货,邮件延误、损坏、丢失,先签后验,拒赔等似乎已经屡见不鲜,可是一旦发生争议时,“最终解释权归公司所有”成为快递公司推卸责任的“挡箭牌”。

### 【案例一】派送范围内不送货

消费者刘先生的邮件地址为自住小区,属正常派送范围,但快递公司派送员以交通不便为由,要求消费者到路边去取邮件,刘先生不同意,与快递公司协商不成,遂投诉至消委会。经消委会工作人员认真调解,快递公司负责人承认了自己的错误,及时为消费者送去了邮件。

【点评】侵犯消费者公平交易权。快递公司在收到邮件后,按规定应将派送范围内的邮件完好无损地送到收件人手中。但某些快递公司因天气恶劣、人员安排不开、邮件不方便运输等理由推卸自己的责任,要求收件人到快递公司或远离原址的地点领取邮件。快递公司这种行为侵犯了消费者的公平交易权,增加了消费者的负担。

### 【案例二】快递不快 海产品变质

消费者孔先生邮寄4公斤海鲜产品到内蒙古自治区,快递公司承诺3-4天一定送到。但实际上10多天邮件才送到,海产品已经严重变质,不能食用。快递公司只同意赔偿50元。

消费者刘女士十一期间为朋友网购了一件生日礼物,结果朋友生

日过了一个星期之后才收到货,严重影响产品的使用。但快递公司称假期业务多,拒绝赔偿。

【点评】消费者寄递邮件后,快递公司应该按照双方约定和合同要求,在规定时间内将邮件及时送到收件人手中。但有些快递公司因为各种原因不能及时地将邮件送达,事后又不主动赔偿。收快递的费用,走慢递的路线。快递不快,也就失去了快递本身的意义。快递公司的这种行为侵犯了消费者的公平交易权,影响了消费者的正常生活,给消费者造成了诸多不便。而根据国家有关规定,合同中允许设立由于不可抗力原因引起的免责条款,但这些条款不能和《合同法》的规定相抵触。不可抗力是法定的免责事由,快递公司不能随意扩大不可抗力的范围,如将塞车、假期等都归于不可抗力。

### 【案例三】先签收,后验货

消费者王女士网购了价值150元的儿童玩具,因为在收货时,先签收后验货,待拆开包装后发现儿童玩具出现问题,随后向快递公司提出索赔,快递公司以消费者已签收为由不予赔偿。

【点评】签收是邮件送达的最后一个环节,也是做好快递服务的关键所在。有些快递公司为了逃避法律责任,有意违反《合同法》第三百一十条的规定,无视消费者“先验货再签收”权利,采用“先签收再验货”方式进行签收。这种签收方式使消费者无法及时发现快递物品丢失或损坏,并影响现场证据保全,造成消费者维权难的局面,严重侵犯了消费者权益。

### 【案例四】外包装完好 内损不负责

朋友邮寄价值1000元的手机给张先生,张先生收到后发现手机已经出现明显磕碰,严重影响使用效果,随后向快递公司索赔,快递公司公司以包装完好为由不予赔偿。

【点评】快递公司如此规定,既不合理,也不合法。快递公司应当按约定,准时、完好地将物品送达收件人。快递公司通过单方订立的格式条款,免除了自己因故意或者重大过失造成消费者财产损失的法律责任,这种行为侵犯了消费者的财产权。

### 【案例五】用“最终解释权”逃避责任

消费者丁女士网购的手机到货后,发现该手机出现一点瑕疵,明显是快递公司包装原因造成的,虽不影响使用,但影响美观,消费者希望快递公司能及时解决这个问题,获得一定的赔偿。双方就此项问题发生争议,快递公司试图以最终解释权为由,拒绝赔偿。

【点评】寻求合理诉求,是消费者依法享有的法定权利,任何人都无权剥夺或加以限制。快递公司在格式条款中排除消费者就争议提出异议的权利,是典型的霸王条款。

### 相关链接 >>

## 95%邮政申诉涉及快递业务

1月,国家邮政局和各省(区、市)邮政管理局通过“12305”邮政行业消费者申诉电话和国家邮政局网站共受理消费者申诉31752件,答复咨询910件。涉及快递业务问题的30450件,占总申诉量的95.9%。

申诉中涉及快递业务问题的30450件,占总申诉量的95.9%。有效申诉中涉及快递业务问题的26207件,占有效申诉量的98%。经调解消费者申诉已全部妥善处理,为消费者挽回经济损失219.3万元,消费者对申诉处理满意率为91.3%。

在消费者关于快递业务的有效申诉26207件中,反映快件延误的10402件,占39.7%;反映投递服务问题的8496件,占32.4%;反映快件丢失及内件短少的4957件,占18.9%;反映快件损毁的1327件,占5.1%;反映收寄服务问题的588件,占2.2%;反映代收货款问题的189件,占0.7%;反映违规收费的163件,占0.6%;反映其他问题的85件,占0.3%。

张乐悦

## 吃个明白

### 吃炒豆也要讲健康



“二月二,龙抬头,蝎子蜈蚣都露头”,在二月二到来的前几天,人们会用佐料把黄豆泡好、晾干,在二月二这天炒好食用。殊不知,这从小吃到的炒豆子也有着很大的学问。

大家喜欢吃的炒豆大都是炒黄豆,豆类本身植物蛋白含量较高,所含钙质丰富,膳食纤维也很丰富,同时胆固醇的含量比较低,平时适量的摄入对人体健康十分有益。此外,由于其糖类含量非常低,所以比较适合糖尿病人食用,摄入营养的同时,又不会造成血糖短时间的提高,对人体非常有益处。

不过专家提醒,豆类的营养成分虽然十分丰富,但是并不是所有人都适合吃较多的豆类食品。由于豆类本身所含成分的原因,有着胃溃疡疾病的人不要吃过多黄豆,因为其所含的钙质较高,容易造成胃

酸分泌。经常感到胃腹胀满或者打嗝的人不建议吃太多,因为豆类本身所含的低聚糖容易引起腹胀,有着肾结石、输尿管结石的病人不建议摄入过多,因为草酸与钙质容易形成沉积。豆类中含有嘌呤碱,嘌呤碱在人体中的代谢产物是尿酸,尿酸严重会引起痛风。肾功能不好的人也不宜摄入过多的豆类,会造成对植物蛋白的耐受力下降,尿酸的代谢能力也会下降。此外,处于急性胰腺炎恢复期和有着慢性胰腺炎的病人也不宜摄入太多豆类食品。

炒豆风味独特,香甜可口,吃炒豆也是咱们当地的风俗习惯,市民非常喜欢。但是由于经过炒制后,豆子都比较干燥,没有太多水分,专家建议,患感冒、咽喉以及口腔溃疡的市民不要摄入太多,因为有可能使得病情加重。

张强

## 市场动态

### 国际大牌近期集体涨价

就像约好了一样,近来国际大牌集体涨价。香奈儿、迪奥、BVLGARI、LV等10多个品牌相继调高了价格,涨幅在5%—30%。

今年1月初,SK-II专柜一半以上的产品开始涨价,涨幅少则10多元,多则上百元,如一瓶原价1210元的精华露,上涨到1270元。而从1月15日开始,香奈儿、迪奥的彩妆、护肤品也相继提价,幅度在7%—30%。价格动辄上万元的珠宝、手表,涨起价来也不甘人后,BVLGARI、Cartier等大牌的部分产品价格上调幅度在5%以内。最近一次调价的是LV,2月19日前后,LV进行了全球统一调价,这次调价主要针对经典款如Speedy 30、Neverfull GM、Alma BB等,皮包上调幅度在4%—15%,部分包的涨幅高达五六百元。

其实不止国内涨,雅诗兰黛在美国的产品也涨价了,像雅诗兰黛红石榴日霜原来45美金,今年元旦直接跳到60美金,这让原本很多选择代购的女人们大呼“没天理”。另外,在香港的一些品牌也涨价了。不过记者也从一些代购小店获悉,这些涨价的品牌在他们的店里并没有做相应的调价。

“高端化妆品本身是一种奢侈品,价格上涨并不会改变人们的消费观念,而且产品越高端,消费者对价格越不敏感,涨价反而能造成一种稀缺,高端的形象,再次刺激消费。”商贸行业一位资深人士表示,高端化妆品只是借涨价来保持高端定位,比如迪奥中号的LADY包,五年前售价在1.5万元以内,如今却已经翻倍。

王静

## 快递新规本月实施

# 野蛮分拣最高可罚3万元

新修订的《快递市场管理办法》3月1日起实施,对快递业务的收寄、分拣、运输、投递等环节作出了明确规定。

### 野蛮分拣 最高罚3万元

每逢光棍节、圣诞节,快递公司出现爆仓,容易造成快件损毁、丢失等情况。针对野蛮分拣,《办法》进行了详细规定。企业分拣作业时,应按照快递的种类、时限分别处理,并及时录入处理信息,不得野蛮分拣,严禁抛扔、踩踏或以其他方式造成快件损毁。违反上述规定的,由邮政管理部门处一万元罚款;情节严重的,处一万元以上三万元以下罚款。

### 损坏快件

#### 取消3倍邮费为赔偿上限

在快件赔偿方面,没有保价的快件不再以3倍资费作为赔偿上限。新《办法》规定,在快递服务过程中,快件发生延误、丢失、损毁和内件不符的,经营快递业务的企业应按照与用户的约定,依法予以赔偿。企业与用户之间未约定赔偿事项的,对于购买保价的快件,应按保价金额赔偿;未购买保价的快件,按照《邮政法》《合同法》等相关法律规定赔偿。

### 出售客户信息

#### 处罚金或追究刑事责任



《办法》规定,快递企业违法提供从事快递服务过程中知悉的用户信息,尚不构成犯罪的,由邮政管理部门责令改正,没收违法所得,并处一万元以上五万元以下的罚款,邮政管理部门还可以责令停业整顿直至吊销其快递业务经营许可证;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

刘爽