

3000多元网购手机,交了钱打开包装发现手机竟是旧的

快递“先交钱再验货”遭质疑

晚报
调查

近日,济南市民陈先生网购了一部价格为3480元的三星手机,货到付款后发现手机竟是生锈的,而在退款时却遇到不少麻烦。他认为这是快递公司让自己先付款再验货造成的。而记者对快递行业调查了解到,先付款再验货的情况大量存在,几乎已经成为行业潜规则。



商品外包装很粗糙。



手机一角都掉漆了。 图片由受访者提供

本报记者 任磊磊 实习生 王富军

交钱签收再验货,手机竟是生锈的

8月6日,陈先生从淘宝网上购买了一部三星手机,他先在网上交了50元定金,约定货到后,再支付余下的3430元,运费由卖家承担。购买时卖家向他承诺,该手机是全新原装机器,网页上还打着“本店所有商品享受7天无理由退换货”的宣传。

8月12日上午,顺丰快递公司业务员给陈先生送来了手机,收货时,陈先生希望可以先验货再付款,快递员同意了。陈先生撕开快件的外包装后,发现手机是被封在两层塑料包装里。因为塑料包装不是透明的,根本看不到手机实物。

陈先生正想打开塑料包装

看手机,却被快递员阻止了。快递员表示,如果想要拆袋必须先签收付款后才行。无奈之下,陈先生只得刷了3430元的手机余款。当着快递员的面,陈先生撕开手机外包装,顿时傻了眼。

手机部件几乎都不是原装的,外壳严重掉漆,打开后盖机

舱里有的螺丝已经生锈,电池上的条形码也是假的。这显然是一部经过翻新的旧手机。陈先生当即表示要退货。业务员称可以退货,但是因为已经签收付款了,退款事宜需要跟卖家协商。快递员临走时收走了快件,并称公司会派人跟他联系。

网店“关门大吉”,退款一波三折

发生纠纷之后,陈先生上网试图跟卖家协商退款事宜,但是发现卖家的店铺已经关闭,页面显示正在盘点中,货物也已经下架。陈先生又去查卖家在电子交易单上留的电话,却发现卖家电话已经停机。

陈先生表示退货,顺丰快递公司的工作人员跟他联系,

称卖家表示退货可以,但是让陈先生交430元折旧费。陈先生当即表示反对。他认为手机本身有质量问题,退货是理所应当的事情,为什么还要收折旧费呢。而且卖家承诺承担运费,7天内无理由退换货,这个钱收得不合理。

后来,快递公司又给陈先

生来电,表示他们和卖家经过沟通,卖家让陈先生支付139元费用就退款。陈先生很奇怪,到底这139元是怎么来的?快递公司解释:这笔钱包含了卖家让快递公司代收服务的103元手续费和货物来回共计36元的运费。

陈先生气不过,想找淘宝卖家理论,但是卖家就是联系

不上。他于是找到快递公司,要了卖家的联系方式。快递公司人员把货物单上的电话给了陈先生,但是电话打过去已经是空号了。陈先生纳闷:快递公司是怎么联系到卖家的?顺丰快递业务员称,他们是通过在深圳的业务员,去卖家留下的固定地址联系的。

如果验货再付款,快递称怕被调包

陈先生向记者抱怨“如果当时快递员能让我拆包验货再付款,我就会避免损失了”,他质疑“快递公司先付款再拆包验货的做法很不妥当”。

顺丰快递济南分公司的廖经理向记者解释,顺丰快递的外包装只是在手机盒外面的那部分包装。手机外面的那层塑

料包装是卖家包装的,与快递公司无关。

廖经理进一步解释道,“因为以前出现过客户验货后调包手机的情况,我们把手机退回去之后,卖家发现货物是被调包的,产生了很多纠纷。于是现在很多卖家都会在贵重物品,比如手机等商品外面再加一层

包装,上面有卖家自己的防伪标志,以防物品被调包。如果我们让顾客拆包验货,会产生很多的纠纷。”

廖经理向记者阐述道,快递公司是提供第三方物流,把货物送到后,货物完好无损,件数不少就算是完成了服务。对于代收货款服务,快递公司有

义务帮客户维权,如果客户觉得物品有问题,可以当面拒收,这样就避免了退款造成的麻烦。

经过一番协商,目前双方最终达成了一致意见,卖家同意给陈先生退款,陈先生自愿支付货物退回所产生的18元运费。

有关规定

验收无异议
收件人再签单

看似一个简单的网购过程,其实牵扯到了三方的关系。山东华鲁律师事务所隋思玉律师表示,一笔普通的交易往往涉及到买家、卖家、物流三方的关系。消费者弄清楚三者之间的关系,才能更好地维权。

卖家和买家之间是买卖合同关系。卖家委托物流公司送货,双方之间系货运合同关系。物流公司在货运合同中对卖家负有如下义务:将产品及时、完好、准确地投递到卖家指定的地点,交付指定收件人签收。如产品出现问题,如果是运输过程造成的,卖家可以基于货运合同追究物流公司的责任;如果非因运输过程造成,而是产品本身有质量问题或者与事先约定不符,买家则应基于买卖合同向卖家维权。

值得注意的是,消费者和物流公司之间并无合同关系。这就需要消费者在签收货物时,一定先验货再签收,一旦签收了再验货,出现问题后不好维权。

记者查阅了2013年3月1日起施行的《快递市场管理办法》,其中第十七条规定:对于网络购物、代收货款以及与用户有特殊约定的其他快件(邮件),企业应当与寄件人在合同中明确投递验收的权利义务,并提供符合约定的验收服务,验收无异议后,由收件人签字确认。

济南市消费者协会投诉部有关人士向记者解释说,快递公司在派件时,应当遵循收件方先验货再签收的程序,不能强制消费者先签收再验货,而消费者在收取货物时,也应坚持这一点。

律师建议

贵重货物一定
验货后再付款

对于广大买家而言,为了减少麻烦,避免损失,隋律师提出了自己的建议。

买方一定跟卖家约好验货付款,并且付款一定要通过第三方支付,这样一旦发现货物本身有质量问题或者与约定不符,可以迅速通知第三方支付。运费支付方式尽量选择卖家承担运费的店铺。

一旦出了问题,分清法律关系,分头追究责任,如果怀疑运输造成损坏,可以直接拒收拒签拒绝对费,如果是货物本身质量问题或者与约定不符,应当找卖家维权。当然,隋律师强调说,希望买方应该尽量理性维权,先行协商,协商不成的,也可以保留相关证据到当地消保部门投诉或者直接到人民法院起诉。



手机后面的螺丝生锈了。

延伸调查

“先交钱再验货”成行规

本报记者 任磊磊

针对陈先生的遭遇,记者对济南市物流行业做了相关的调查。目前,大部分物流公司均采用先交钱再验货的方式。济南一家大型快递公司的业务员也告诉记者,对于货到付款的付费方式,顾客只有付款才能

拆包验货。

顺丰快递廖经理表示,客户签收付款之后,不管是交的现金还是刷的卡,证明这个交易已经完成了,快递公司必须先收下这笔钱。“此时,快递公司相当于一个交易第三方,如果双方没有异议,快递公司会把钱汇给

卖家。一旦发生纠纷,这笔钱就会暂时延期退款,直到双方达成满意的协议,钱才会根据协议返还。”

一位快递行业业内人士表示,去年“五一”之前,快递行业一般都要求顾客付了钱才能拆开快递公司包裹的外包装。因为那时候,国家对物

流行业没有具体的说法,各个公司都有自己的规定。不过现在,相关物流法规出台后,这种情况比较少了。快递公司一般都会允许客户打开物流包装查验货物数量、货物品质。但是,对于商家自己包的外包装,物流公司没有权利干涉。