

四万元手镯退回时咋只剩包裹

问题出在哪?消费者邮寄时有失误一时难说清

以案说法
山东省高级人民法院·齐鲁晚报

本报记者 马云云 通讯员 方燕

买家称已退回手镯 网站称退的是空包裹

去年6月,威海的方女士在一家知名网站看上了三只翡翠手镯,于是花4.1万余元下单购买。网站将手镯免费邮寄到了威海市环翠区。几天后,方女士付清了全部货款。之后,因为种种原因,她申请退货。

方女士表示,她按网站指定的退货地址,通过快递将三只手镯寄回。两天后,网站收到退货,却没有按承诺退回货款,网站声称收到的是空包裹,所以不退款,4万多元就这样没了?方女士气愤之下,将网站起诉到了环翠区法院。请求判令网站退还货款4.1万余元,并赔偿利息。

方女士一方因与网站协商未果,在诉讼前,她找到公证机构对其网购事宜中的相关证据进行了公证,公证书显示,她已将网站购买的三只手镯退还,网站系统清楚载明货物已返仓,收到包裹三天内办理退款。对于退货商品的明细也清楚证明为她购买的三只手镯,其款号、价格与购买的手镯相一致。

对此,网站方面则表示,这份材料只说明网站收到了包裹,并不表明已经收到了商品实物。

网站称,公司方面的退货流程是这样的,客户在网上点击退货,一种方式是直接退给网站自己的快递公司,另一种是通过第三方物流将货物退还给网站,快递公司收件交由公司前台直接签收,由公司前台将快递运单号直接扫描入系统。经过一套系统时公司员工将包裹打开,该员工将扫描客户退货时放入包裹中的订货款,这时网站会显示货物已入仓。

然后进入另一套系统,该系统值班员工将查验相关货物是不是完好的,经核实没有问题后可以退款。涉案的三只手镯是在后一套系统中发现有问题的。

威海市民方女士网购了价值四万多元的手镯,退换货时却出了麻烦。她通过快递把镯子寄送给网站,对方却说收到的包裹是空的,因此不能退款。四万多元的货款不退,方女士向法院提起诉讼。近期,威海市环翠区法院审理了这起案件,因一些事实难以认定,最后只得协商解决。



担心手镯寄丢,消费者谎称寄的是鞋子

庭审中,有关邮寄快递的环节成为关注点之一。

方女士一方坦承,当天把装有三只手镯的包裹交由快递公司时,因为担心贵重的手镯在投递过程中丢失,因此在快递揽件时已经进行了装箱,在快递员面前进行了打包,“快递员不知道包裹里是什么,告诉快递员说是鞋子”,这样,当天她也就没有保价。

基于这一事实,网站方面答辩说,快递单上没有标明回寄的商品名称,也未进行保价,方女士在邮寄包裹时自行打包,并向快递员谎称包裹里是鞋子,导致快递公司没有履行拆包验货的义务。因此根据现有材料,方女士不能证明已将涉案商品邮寄给了网站。

对于网站方面“收到的是空包裹”这一说法,法官要求

网站及时向法庭提交涉案包裹的相关视频资料。对此,网站方面表示,对于空包裹的开箱等过程虽然进行了视频记录,但因视频隔段时间会被覆盖,需要待技术部门恢复。

庭后,主审法官肖窃窃分别与双方进行了沟通,并向双方当事人进行了析法明理,考虑到诉讼成本等因素,双方达成了庭外和解协议,网站赔偿方女士3万多元。

法官说法

退换贵重商品别忘保价和保留证据

“原告是有过错的。”本案主审法官肖窃窃分析,邮寄四万多元的镯子,方女士没有保价,而且跟快递员说包的是鞋,因此她证明不了邮寄的就是手镯。

法官提醒,网购的退换货手续要尽量规范、谨慎一些,给自己留证据,像镯子等贵重物品,邮寄时要注明物品、保价多少钱,而且一定要当着快递员的面打包,这样可以证明邮寄的是什么东西,不会出现方女士这样的问题。“而且如果保价了,那么将来出问题的话,快递是要赔的。”此外,与商家在后期协商过程中的录音等证据要注意留存,而且交流过程要尽量说得详细一些。

从商家的角度来说,要维护好自己的权益,在收货、拆货过程中要及时进行录像,这个同样很有必要。

在类似案件中,也不排除快递环节出了问题。肖窃窃表示,如果双方没有达成调解,法院会考虑将快递公司追加进来。

探路

清明节五一车票 部分线路已紧张

本报济南3月8日讯(记者 宋磊) 春运大幕刚落下帷幕不久,清明节、劳动节假期的繁重客运又将接踵而至。根据目前铁路部门60天的火车票预售期,现在已经可以购买清明和五一期间的火车票了,目前部分热线的火车票已紧张。

据悉,今年清明节假期为4月2日至4月4日。目前,距离清明小长假还有不到一个月的时间,作为春运后的下一个客流高峰,目前,清明车票预售火热。清明节假期首日(4月2日)济南开往北京、上海、南京、厦门等热门旅游地部分热门时间段的高铁票已经售罄或者仅剩少量余票。

目前全国铁路网络和电话订票预售期为60天,按照这一预售期推算,现在旅客已经可通过互联网,电话订购五一假期的火车票了。与清明节首日车票预售情况相似,济南开往上海、厦门等热门城市的高铁票有不少车次已经售罄或仅剩少量余票。

目前,管内动车组列车的预售期为20天,因此济南铁路局管内胶济客专、青荣城际铁路的动车组车票还未开售。清明节假期首日的车票将从3月14日8:30起售,五一假期首日的车票将于4月11日8:30起售。



门槛低收入高 这些职业很赚钱

很多人觉得那些所谓“钱途”的职业要求高,跟自己没多少关系。其实不然,有很多“草根”职业普通老百姓都可以做,并且收入也很不错。

月嫂就是其一,全面放开“二胎”以后,中国的下一个生育高峰即将来临,这将催热月嫂、育儿嫂、催乳师等职业。很多“金牌月嫂”月薪轻松过万。除此之外,在新形势下,还有不少职业也很赚钱,这些职业没多少门槛,只要你放下身子肯干,就肯定没问题。

都是啥职业?看看小编今天为您推荐的文章吧!关注逸周末公众微信号(qiluyizhoumo),可查看全部详细内容。点击逸周末微信页面右上角头像,再点击“查看历史消息”,还可以看到以前发送的所有内容哦。

请您递纸条

“纸条”是本报日子版开设的一个固定栏目,读者有疑问可“递纸条”,本报请有关专家做出解答,对于关注率高的纸条我们还将给予奖励。

目前递纸条的方式有三种了,拨打96706;将纸条内容及个人联系方式发送到邮箱qlzhitiao@163.com;还可以给齐鲁晚报逸周末官方微信(qiluyizhoumo)发信息:我要递纸条+姓名+联系方式+纸条内容。如果您的问题关注度足够高,还可以得到百元奖金哦!现在,选择一种您习惯的方式,一起递纸条挣奖金过好日子!

月嫂太紧俏,其他家政人员忙递补

一家大型家政交易平台1/4普通家政人员“转行”照看月子

年假过后,本来是家政服务的淡季,而最近一段时间,省城济南家政市场不只月嫂难约,连其他家政服务都开始紧俏。原来,因为月嫂行业过于紧俏,许多其他家政人员也紧急补充到月嫂行列里来。一家业内大型互联网平台负责人表示,他们网站有四分之一家政人员补充到了月嫂和保姆市场中。

本报记者 任磊磊

春节后本是家政淡季 今年却变火爆

济南市民朱先生经常通过一家互联网大型家政平台购买家政服务。往年春节过后,家政都会进入淡季,但是,朱先生发现,今年春节过后,该家政平台上,一些家政服务项目人员几乎天天都是“约满”状态。

朱先生联系了常为自己服务的家政服务员石女士。石女士告诉他,今年家政市场很反常,春节过后特别火爆,每天档期都排得很满。石女士表示,这种情况是因为月嫂的过于紧俏造成的。

据悉,随着猴年的来临和

二孩的放开,济南的月嫂市场确实迎来了一个爆发期。

“最近怀孕生孩子的真多,我们单位光一层楼上就有五六个孕妇。”在泺源大街某单位上班的小李这样向记者说道。

市民周女士就是一位怀二孩的母亲。她六月份是预产期,因为没有“清楚意识到月嫂的抢手程度”,周女士差一点“无嫂可约”。“前两天我跟老公分头打了十多个电话找月嫂,一个都没有约上。”

据周女士介绍,他们单位有一个孕妇群,群成员有十来个,都是相熟的几个同事。群成员要么是怀孕的女同事,要么是老婆怀孕的男同事。群里有多位孕妇都表示,自己没有找到月嫂。

今年月嫂需求较去年 翻倍,许多人约不上

月嫂究竟有多难约呢?济南阳光大姐最有发言权了。据济南阳光大姐副总经理高玉芝介绍,现在每天都能接到上百个预约咨询月嫂的电话,服务大厅里来签约和见面的客户也有上百个。

高玉芝表示,去年月嫂的需求量不大,预约情况也很从容,而从今年一月份开始,济南市场上对月嫂的需求量猛增了一倍。而按照往年的经验,一般有孕妇的家庭提前3-6个月预约月嫂就行,但是今年不行了,不少家庭都是提前6-8个月预约。

如果是近三个月对月嫂有

需求的家庭,那预约的难度可谓非常高。高玉芝以阳光大姐为例,阳光大姐的月嫂有3000多人,其中五星以上的月嫂接近一半。目前,这三千多名月嫂均在岗。而对于五星以上月嫂的需求格外旺盛,近三个月,几乎所有五星以上的月嫂都已经没有档期。“这三个月想约月嫂的家庭,只能等有退签客户再补位。”

记者从上述网络家政服务平台也了解到,月嫂的抢手确实导致了家政市场的紧俏。该平台济南负责人解释,今年由于月嫂市场很火爆,所以不少家政人员补充到了月嫂市场中去。“我们大概有四分之一的家政人员补充到了月嫂市场中,有从事保姆工作的,也有成为星级月嫂的。”