

快递延误不赔、易碎品破损不赔

物品最高赔偿不超过300元

赔偿限额不超过运费7倍

快递公司如果这样做,你可以说“不”

消协:设定赔偿限额属于霸王条款,快递公司应按《合同法》原价赔偿

快递弄丢了货物或者损毁了东西,消费者在索赔时,快递公司常常会拿出快递单背后的条款,用各种理由拒绝给消费者原价赔偿。其实,在快递单背后的合同条款里都藏着不少“霸王条款”,对消费者赔偿设定了“上限”,有时可能远远达不到寄送物品的价格。南京市消协认为,这样降低快递公司义务的做法并不正确,快递公司和收件人是合同双方,应该按照《合同法》的相关规定进行原价赔偿。

通讯员 侯小伟 冯阳
实习生 余娇娇
现代快报记者 朱蓓



漫画 雷小露

电脑坏了,快递公司却拒绝处理

近日,市民唐女士通过快递寄了一台平板电脑,但当收货方拿到货物时打开一看,平板电脑的屏幕出现了损坏。气愤的唐女士找到快递公司讨要说法,但快递公司却拒绝处理,并宣称快递单背后的说明上明确写着,易损物品不予快递。经过秦淮区消协调解,最终,快递公司

承担了货物价格的三分之一作为赔偿。

无独有偶,今年六一儿童节期间,南京市民刘女士给天津的小侄子寄去了一份礼物,结果这款价值200元的石膏制品寄到时,已经破损了一大半。郁闷的刘女士找到快递公司讨要说法,要求索赔,但快递公司却声称快递单的背面有明确的条款,包括“快递延误不赔”、“易碎品破损不赔”等。

快递公司认为,既然刘女士填写了快递详情单就认可了背面的合同条款,刘女士没有保价就无法得到赔偿。但工商部门认为,快递公司的这些做法违反了新《消法》等相关法律,经过协调,快递公司退回了快递费并照价赔偿了刘女士的货物损失。

快递单背后的条款“很霸气”

像上面两起快递消费投诉一样

的案例还有不少,不少消费者如果没有保价,在货品丢失或者损毁的时候索赔非常困难。昨天,现代快报记者对比现在在南京的几家快递公司快递单背后的服务合同条款发现,类似的限制消费者权利的,甚至规定赔偿限额的条款还不少。

各家快递对于货物的赔偿标准各有不同,大致分为两类,一类是快递费用的倍数赔偿,另一类则是限定金额赔偿。

有的快递公司快递单背后的条款中写着“若寄件人选择保价,对非月结客户在不超过运费7倍的限额内赔偿托寄物的实际损失”。也有快递公司的赔偿标准限额非常明确,如果没有保价,“物品的最高赔偿不超过300元/票”。

对于这些快递损毁的赔偿限额,消费者是否注意过呢?昨天,现代快报记者随机采访了5名经常网购和使用快递的消费者,他们中只有1人曾仔细阅读过快递单背后的合同条款,并且知道赔偿限额的问题。

“有朋友寄的东西出现了损坏,结果索赔的时候遇上了问题,说是没有保价只能赔偿三倍快递费。”潘小姐告诉记者,她虽然经常寄送快递,但快递员基本上没有提醒过她

关于寄送货物赔偿限额的问题。她也是吃一堑长一智,在遇到问题后才仔细阅读过快递公司的快递单背后的条款。

消协:快递没保价,损坏后也应原价赔偿

“他们提出的按照运费倍数赔偿,是参照了邮政投递的相关规定。”南京市消协秘书长许明表示,实际上他认为快递行业并不同于邮政行业,而应该算是运输合同,如果出现了损坏,应该按照《合同法》的相关规定,按照原价进行赔偿,甚至还要按照超过原来的价值赔偿消费者相应的损失。

除此之外,许明还指出,既然双方是合同关系,那么权利和义务应该是对等的,安全、完整地将货物送达目的地是快递应该提供的服务,如果出现了损坏、灭失,那快递应该承担相应的责任。“在快递单的合同条款内设定赔偿限额,是在限制消费者的权利,降低自己的义务。这种对消费者不公平的格式合同条款也就是俗称的霸王条款。”

但许明也提醒消费者,一些贵重物品并不适合通过快递运输,“比如黄金。”他建议,消费者还可以跟快递公司进行单独约定。

南京厚光装饰

是一家集装修设计、施工为一体的装饰企业。主要从事住宅、公寓、办公商业等场所的设计和施工,拥有资深的设计师团队及施工队伍。为客户提供免费设计、环保材料、价格合理、遵循以人为本,私人定制的宗旨,营造一个健康、舒适、环保的生活环境。

六月盛夏特惠节

活动时间: 6月20日-30日

60平米精装全包2.98万 / 80平米精装全包3.28万 / 100平米精装全包3.68万

- 优惠项目** 1、免费量房、设计、出图 2、老房加送防盗门 3、定金双倍返还 4、设计师全程跟踪 5、拆除全免
全包项目 墙顶面漆、门、门套、墙地砖、吊顶、地板、门槛石、整体衣柜、厨房吊地柜、鞋柜、洁具四件套、防水、水电安装改造、大小五金等

60m²包工包料含主材29800元装修即送: 品牌油烟机、灶具、燃气热水器

乳胶漆工程	三底两面,立邦乳胶漆,现场手工调制腻子,施工面积130平米,阴阳角修直48M
地面工程	1.2mm仿实木复合地板(施工量31m ²)公司配备众多品牌款式任意挑选
墙地面工程	厨、卫墙面无缝砖,施工面积32平米(公司提供十几款任选)厨、卫、阳配套,地砖施工面积14平米
洁具、五金工程	豪华不锈钢双水槽一个、大龙头一个、马桶、淋雨花洒、台盆一组
吊顶工程	客餐厅、主次卧、顶面豪华石膏线条(施工量42m)中国黑大理石,可升级为其他颜色
水电安装改造	预防防水、水电改造安装、开关面板、软管、地漏、角阀等
大理石工程	厨房、卫生间、阳台铺贴门槛石(施工量4.5m)中国黑大理石,可升级为其他颜色
杂费	包含材料运输、上下楼、搬运、垃圾清理、成品保护、工程管理费、服务费等
木工工程	进户门套4.8m,主、次卧室套门2樘,卫生间钛合金平开门1樘(均含门锁、门吸、合页等)
送家电	品牌油烟机、嵌入式灶具(不锈钢镜面任选)、热水器(电、煤气任选)各一个
家具工程	成品鞋柜一组,整体大衣柜(含移门4.8平米),橱柜1.5m(烤漆或UV,含石英石台面、拉手、铰链)
预定再赠送	卫浴四件套,老房再送防盗门

劲爆

装修送家电

质保5年/拆除费全免
凭此广告打进电话可免费获取价值500元礼品一份(吸尘器、小厨煲任意一样,每户仅限一份)

活动地址: 南京市建邺区万达广场西街356号 传真: 025-86293799
乘车路线: 地铁2号线云锦路3号出口, 公交80路、81路、109路、170路、186路

报名热线 **400-025-9278**