

说起快递,身为“大客户”的网店店主既有“伤心事”,也有维权小窍门

丢了不赔

维权还要斗智斗勇



核心提示

□记者 杨风轩

每天都要发送许多快件的网店店主堪称快递行业的“大客户”,他们不仅接触过多家快递公司,而且遇到过各种各样的快递问题,面对乱象丛生的快递行业,他们有话要说。

1 去年被弄丢快件,至今没拿到赔偿款

受访者:郭先生,工艺品网店负责人,开网店1年

“虽然丢快件的情况并不多,但每次丢件都很麻烦,我们去年被弄丢的快件,赔偿款到现在还没拿到。”郭先生说,自己的网店走货量比较大,所以他会选择一个比较稳妥的快递公司合作,丢

失快件的情况并不常见,然而,每当快件丢失,自己去快递公司反映时,快递公司不但不主动解决,还会多方推诿。

“弄丢快件,快递公司是要承担赔偿责任的,但快递公司不想承担责任,所以就想办法拖延,我们根本耗不起这时间,要是丢失

的物品不是很贵,就经常不了了之。”郭先生说,经营网店需要耗费大量时间与客户沟通,客户下单后,店家还要依次发货,生意好的时候每天要发200多个快件,根本没时间与快递公司周旋,丢件后通常自认倒霉,自掏腰包给客户补发货物了事。

相关链接

新版《快递市场管理办法》部分政策解读

□据 人民网

新修订的《快递市场管理办法》(以下简称新《办法》)已发布。1月25日,国家邮政局副局长赵晓光对新《办法》进行了解读。

关于到底应该先签收再开箱验货,还是应该先开箱验货再签收的问题,自从有了网购,消费者和派件员就争论不休。

消费者说:“我不看看里面是什么就签收。万一电脑变成砖头,谁来负责?”派件员说:“如果收件人拆箱后无故拒收,公司说我私拆他人快件,谁来证明我的清白?”

这次,新《办法》明确解决了这个问题。新《办法》规定,派件员应当主动告知收件人当面验收快件。一般情况下,如果快件外包装完好,收件人就应签字确认。如果快件注明为易碎品或外包装出现明显破损的,企业应当主动告知收件人先验收内件再签收。

同时还明确了对于网络购物、代收货款以及与用户有特殊约定的其他快件,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。“这样的规定为消费者维护自身的合法权益提供了保障。”赵晓光说。

(www.people.com.cn)

2 快件损坏后,谈及赔偿往往没人理

受访者:杨先生,化妆品网店店主,开网店5年

杨先生和妻子经营化妆品网店已有5年,进货和发货都要通过快递,而快件居高不下的破损率让他们十分头疼。

“我们走货量大,拒收或重发又太慢,未免断货。快递员送来的破损快件我们也得收下,但之

后找快递公司索赔就没人理了。”杨先生说,化妆品大多体积较小,包装破损后特别容易丢失。有时候,箱子里的爽肤水瓶子破了,流出的爽肤水会将箱子里的粉饼和眼影等弄湿,损失很大。尽管每次发件都会保价,但索赔程序实在太烦琐,甚至跑好几趟都没人理。没办法,杨先生和妻子只能

嘱咐发货人改善包装,遇到破损快件只能自认倒霉。

“现在已经比前几年好多了,以前,10个快件就可能有1个破损,如今,100个快件里会有两三个破损的,但维权还是一样难。”杨先生说,近年来,快递从业人员的素质不断提高,但快递公司的管理水平和理赔意识依然不尽如人意。

3 维权还需斗智斗勇

受访者:菲菲,摄影器材网店店主,开网店2年

“摄影器材都比较贵,出现问题后追责很麻烦,所以我们经常用一些小窍门来维权,客户权益有保障了,我们也省事。”菲菲说,因为无法当面验机器,镜头等又属易碎品,所以,通过网店销售摄影器材的风险比较大,一旦客户拿到的设备出现问题,就需要分清是快递公司的责任,还是店家或客户的责任。

菲菲表示,很多纠纷的产生

都是因为签收前没有验货,通过网店购物的人可要求店家在快递单上写明“须本人签收,先验货后签收”等字样,若快递公司揽件,就等同快递公司认可了这一要求。

签收前,若快递员拒绝先验货,就等于快递公司没有遵守发货协议,此时,可立即向快递公司投诉,迫使派件员遵守发货协议,让收货人先验货后签收。

“要是发件人未写‘先验货后签收’的字样,快递员又不让其先

验货,可以把要签字的单子先拿在手中,然后要求验货,不让验货的话不给快递员单子。”菲菲说,快递员需要回收已签字的底单,用这样的办法虽属无奈之举,但确实有效。

“还有一些快递员会代替客户签字,遇到这样的情况,除了投诉外,目前还没有什么有效的解决办法。”菲菲说,部分快递从业人员不守规矩,而部分快递公司也不够负责,客户即便与快递公司斗智斗勇,也常处于下风。

洛阳网 www.lyd.com.cn

洛阳人,看洛阳手机报

洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富,总量占到了60%以上

移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。
联通用户发送短信 712 到 10655885 订阅, 3元/月。不收GPRS流量费。