



晒晒你身边的 最牛霸王条款 省消协 省消协 联合发布

电话: 96106 001: 114979451 微博: http://t.cn/q1wb.com.cn 网址: qlwblyxqq.com

先签收再验货 故意不提醒保价 送达时间不告知

# 快递行规“套”住消费者

本报济南11月15日讯 (记者 李岩侠 见习记者 张鹏飞 任志方)不告知消费者可以保价邮寄,不承诺送达时间,先让签收再验货等等,快递物流业诸如此类的“行规”让消费者怨声不已。本报与省工商局、省消协联合开评“最牛霸王条款”,接到了大量关于快递物流行业潜规则霸道的投诉。省消协15日发布的快递业服务调

查也暴露了该行业的不少问题。“快递物流公司动不动就跟我们说这是‘公司规定’。结果搞得我们只得被他们牵着鼻子走!”14日,网名为“秋叶×××”的读者在本报“齐鲁晚报霸王条款评选”QQ群里发出的这个帖子得到不少群内读者热捧。收件时为了逃避责任故意不主动告知消费者可以保

价邮寄,不承诺送达时间,快递不快,交货时逼消费者先签收再交货等等成了大家反映的共同话题。快递公司的一些霸道行规也在省消协的调查中得到证明。省消协15日公布的山东省快递服务行业调查报告显示,四成多被调查者对快递服务质量表示“一般般”,一成消费者直接表示“不满意”。在对快递物流业服务不

满意的消费者中,不按时送达、货物损毁丢失赔偿难,不开发票,不提醒保价等名列前茅。网络购物、电视购物在给消费者带来方便的同时,也成为消费者投诉的热点。省消协工作人员表示,对于快递物流行业,最令顾客反感的是送达时间不定,丢失损害难获赔偿,故意不提示顾客保价、先签收后交货之类的行业规则最让顾客头痛。

网络购物、电视购物在快递服务中存在问题较多。调查显示,在“哪种快件服务问题多”选项中,有39.15%的消费者选择网络购物,有33.68%的消费者选择电视购物,两项共占被调查人数的72.83%。快递服务企业不提醒消费者进行保价,一旦发生快件损坏或丢失现象,快递服务企业通常以“消费者没有保价”为由推卸自身责任,免除自身

义务,致使消费者权益得不到应有的保护。对于先签收后交货还是先交货后验收的问题,省消协提醒:消费者一定要先验货后签字。



15日,省消协公布了山东省快递服务行业调查报告,揭示了快递物流业存在的几大问题。

## 延伸调查

# 明知邮寄物品贵重却装糊涂 十几家公司无一提醒“保价”

本报济南11月15日讯 (记者 李岩侠 见习记者 张鹏飞)“物品丢失,快递公司却以未保价为理由而拒绝原价赔偿,可是他们当初并未提醒我保价啊!”网友“晨昏线”的经历引起众多快递时丢物品受损失的网友共鸣。记者调查了10多家快递公司,竟无一家主动提醒消费者保价。“我通过天天快运快递了一份价值900多块钱的化妆品给朋友,可是包裹却丢了,我要求按原价索赔,可他们以我未保

价为由拒绝按原价赔偿,只赔我100元左右。”网友“晨昏线”表示,“我从来不知道‘保价’是怎么回事啊!我以为东西托付给快递公司了,丢了自然是他们赔偿。快递的工作人员也知道我的物品贵重,但为什么不提醒我保价?”“晨昏线”的经历并非个案,据省消费者协会联合17市消费者协会开展的全省快递服务行业调查报告显示,有46.75%的消费者称派件员从不主动提醒消费者进行保价。一旦发

生快件损坏或者丢失现象,快递服务企业通常以“消费者没有保价”为由推卸自身责任,免除自身义务,致使消费者权益得不到应有的保护。记者在调查过程中也发现,虽然调查时记者一再申明需快寄物品贵重,易碎,被访的10多家快递公司,无一一家主动提醒记者对快递品进行保价。通过调查发现,除了快件损失赔偿数额较少之外,还有超过三分之一的消费者反映快件丢失后赔偿难,

耗时长。记者采访济南瑞丰快递公司时,工作人员表示,“快件丢失一般需要一周左右的调查时间,如果确认丢失,还要等25天左右的时间才能拿到赔款。”据省消协工作人员介绍,大多数消费者对贵重物品购买保价或者保险服务不甚了解,有些消费者虽然知道,但心存侥幸,不愿选择此项服务或保险措施。省消协提醒消费者,对于价值较昂贵的物品,消费者要选择保价投递,切勿贪图方便、便宜而忽视保价。

## 省消协公布调查报告 揭示快递业五宗“罪”

- 先签字后验货
 

调查显示,48.11%的消费者认为快递服务企业的“先交费后验货”意见较大。省消协工作人员表示,根据《消费者权益保护法》有关规定,“先签字,后验货”的行规,侵犯了消费者的知情权和公平交易权,是部分快递公司利用自己的优势地位,片面限制消费者的权利,是“霸王条款”。
- 不开发票
 

省消协调查显示,有25.66%的消费者反映快递服务企业不明码标价,有23.44%的消费者认为快递服务企业标价不统一,还有19.48%的消费者反映快递服务企业不开具发票。
- 不按时送达
 

据调查,有41.51%的消费者反映派件员不能明确告知快件邮递时限;在省消协提出的“你认为快递行业最需要解决的问题”选项中,有47.45%的消费者选择不按时送达。
- 快件丢失只赔邮资
 

调查显示,在“你认为快递和行业最需要解决的问题中,有25.28%的消费者选择“货物丢失”;有25.57%的消费者认为快递服务企业的赔偿时限不满意;有24.06%的消费者认为发生延误、损毁或丢失快件的赔偿额度不满意;有29.29%的消费者反映没有收到快件不仅得不到赔偿,还要承担邮资费。一旦贵重易损物品在邮寄过程中出问题,快递公司也会一推了之,最多赔几倍邮资给客户。
- 不签合同
 

有近三成的消费者表示快递服务企业从未与其签订合同;有七成以上的消费者反映,快递服务业务中的快递运单代替了格式合同,存在经营者规避和推卸责任的现象。

本报记者 李岩侠 见习记者 任志方 张鹏飞

## 看看这些条款是否很霸道?

见习记者 张鹏飞 任志方 实习生 孙衍鹏

1. 销号要交保证金
 

网友“香蕉”:座机不用了,去营业厅办理销号手续,被要求必须先缴纳200元保证金,三个月后如无欠费,才能退还保证金。
2. 贷款必须买保险
 

网友“极度深寒”:去银行办理贷款必须买某品牌保险,不然不给贷,可是此保险与贷款毫不相干,凭什么贷款就得买保险?
3. 取暖还交“开口费”
 

网友“爱”:我们小区按照建筑面积收取30元/
4. 不用暖也交钱
 

网友“清香百合”:物业规定不用暖的业户每平

- 方交6块钱,如果不交,以后再要取暖就要收取2000块钱的接口费。
5. 用不用水都得交钱
 

网友“清香百合”:小区水费比自来水公司贵,而且制定每月最低标准3方水,即使用不足3方水也要交3方水的钱。

国际品牌 签约治疗 双重防伪 药到付款

### 拯救帕金森·脑萎缩·脑梗·偏瘫

【联邦·星瑞克脱囊】系列药品由我国最具权威的医疗机构——中国科学院脑病研究中心,20多位院士历经10年,耗资1.5亿美元,成功研制出能彻底根除帕金森·脑萎缩·脑梗·偏瘫的特效绿色药,该药组方严谨,针对性强,其疗效是传统药物的几十倍,治疗脑梗的专用药。【联邦·星瑞克脱囊】经过几十万例患者临床验证,具有以下独特功效:①:富含多肽免疫活性因子,能迅速穿透血脑屏障,营养修复大脑神经细胞,促进多巴胺的合成和再生,改善血液循环,恢复血管弹性,软化血管,消除血栓,预防其他心脑血管疾病的发生。②:独具开窍健脑益智,活血力减退,反应迟钝,语言障碍,行动不便,手足颤抖,大小便失禁等症状,还可以解除长期服用西药、中草药留在体内的毒素,摆脱药物的依赖性、成瘾性,标本兼治,速根除。

签约治疗:无论患者年龄多大,病史多长,10-15天都有明显疗效,一般2-3个疗程即可康复,严重患者3-4个疗程即可康复,愈后复发免费治疗,直到康复,让脑病患者无后顾之忧。

特大喜讯:凡服用15天可有明显疗效!一次性购买1个疗程赠送1个月,买2个疗程赠送2个疗程,该药品已通过国家权威部门严格检测和认证,并附有专用荧光防伪标识,患者放心使用,假一赔十(本广告长期有效) 24小时专家热线:010-51651499 短信订购:13811229033 官方网站:www.federaling01.com 德国礼达大药厂生产亚太地区技术指导及分装机构: 中国国际脑病医学科学研究所 联合推广。 地址:北京市昌平区鼓楼东大街106号