

“委托德邦寄马桶 出现划痕谁担责?”追踪

“德邦让我自己卖马桶,它再来补差价”

王女士称,她对商品有保价,德邦快递提出的理赔方案,其无法接受;福州市消委会:理应按照物流保价约定进行赔付

Z海都记者 唐明亮

近日,福州的王女士委托德邦快递回寄两个马桶给商家,其也对货品进行了保价,可马桶送达商家时,因有划痕被商家拒收。王女士向德邦快递提出理赔,却遭到拒绝,理由是“因无法证实划痕是在运输过程中造成”。此后,德邦快递有关人员回复记者称,此前揽收王女士货品的司机因酒驾已被调离岗位,他们还在与理赔部进行沟通、协调(详见海都报9月9日A04版)。

昨日,王女士告知,德邦快递已向其提供理赔方案,竟是让她在网上销售马桶,根据销售金额,再向其补偿差价。“如果是按这个方案,那消费者对货品进行保价,对货品进行特殊包装保护,又有什么意义呢?”王女士表示,对这个方案无法接受。

市民:要求德邦全额赔付,并退还运费

王女士告诉记者,海都报道此事后,德邦快递理赔部有工作人员联系她,提出了一个理赔方案。“对方说,因为我的马桶仅是盖子上有划痕,他们公司对于此类保价赔付,无法按全新的价

格进行赔付。”王女士说,对方告知的理赔方案,是让她把两个马桶挂在闲鱼或其他二手交易平台售卖,根据售卖出去的价款,对方再进行差额补偿。王女士表示,其已对

货品进行保价,责任理应由德邦快递来全部承担,因此她直接拒绝了对方方案,要求对方直接全额赔付,并退还运费。此后,有关人员回应,还需要向上级领导请示。

王女士说,为了促进事情解决,她此前也向邮政部门进行了投诉,但客服人员根据她反映的情况告知,其寄送的马桶属于物流业务,而邮政部门只能受理快递业务的投诉。

业内:邮政部门不接受物流投诉

工作人员与记者对接。不过,记者迟迟未接到对方的来电。11日,记者又接连多次拨打方经理电话,但一直无人接听。截至发稿前,记者也未接到对方的来电回复。

快递行业的业内人士告诉记者,邮政部门接受的投诉,确实仅为快递范畴。而对于快递与物流的区别,该人士介绍,快递与物流的主要区分就是运输货物的不同,快递以运送

小物件为主,而物流主要运输的是大宗货物,价格也会相对便宜,这也是消费者在寄送大型货品时,愿意选择物流的原因,而快递在运达时效上比物流要快的。

部门:可向消委会投诉

那么,遭遇物流方面的纠纷,市民要向哪些管理部门投诉呢?记者了解到,对于物流行业,福州的管理部门为市商务局、市交通运输局等。据福州市道运中心有关工作人员介绍,根据《道路运输服务质量投诉管

理规定》,道路运输经营者故意或过失造成货物灭失、短少、变质、污染、损坏、误期等又拒绝赔偿损失的,诉求人可向经营者注册地的道路运输管理机构或12328进行投诉。如经协调不成,诉求人可走法律程序,向法院提起诉讼。

而关于物流的消费纠纷,若纠纷的主体是个人,市民也可向福州市消费者权益保护委员会进行投诉。据福州市消委会秘书长吴波介绍,关于王女士与德邦快递的纠纷,司机上门

揽收物件时有验货的义务,而司机当时并未提出疑义,也接受了货品的保价。那么,在出现纠纷后,德邦快递有举证责任,也理应按照物流保价约定进行赔付。若王女士前来投诉,福州市消委会也将介入协调。

游泳馆闭店 家长退费却遭拒

福州一家长在百顺健身悦竹店给孩子报名游泳课程,但课程尚未过半,游泳馆就闭馆了

日前,福州市民张先生向“智慧海都”APP报料称,今年6月底,他在鼓楼区福新中路的百顺健身悦竹店给孩子报名了游泳课程,共计花费2100元,共20次课,当课程进行到第9节时,他却突然被告知,悦竹店临时关闭,剩余的课可以前往五一北路的犀牛运动健身馆继续进行。张先生觉得,犀牛运动的游泳馆泳池太小,且水温较为冰凉,不适合自家孩子训练,便想退款,却得到了否定的答复。

教练:多名同事工资被拖欠

张先生告诉记者,除了被告知门店闭馆,需转移到别的健身馆之外,负责教他小孩的教练也已经回老家了。张先生认为,他是在悦

竹店报名,且对教练也较为满意,现在场馆和教练都已经无法让训练继续进行,再加上新的场馆离家较远,提出退费是合理诉求。“孩

子只上了9节课,我只要退还一半的钱,也就是1000块钱就好了。”张先生告诉记者,他已经拨打了12345和12315热线进行反映,但至今没有得到任何回复。

此外,张先生孩子的教练告诉记者,百顺健身悦竹店的健身教练有七八位,被拖欠的工资从两万元至四万元不等。

现场:告示牌上联系人电话无人接听

7日下午,记者前往百顺健身悦竹店现场查看情况,通往游泳馆的通道已被封闭。在通道处有一张告示牌,上面写着“因公司内部原因,此场所(健身大联盟悦竹店)已闭馆不予开放”。酒店前台的工作人员

告诉记者,该游泳馆正在进行装修,具体的开放时间不清楚。记者尝试拨打告示牌上所留的联系人崔先生的电话,但始终无人接听。随后,记者又来到位于五一一路的犀牛运动,询问剩余费用

能否退款。该店的工作人员告诉记者,犀牛运动和百顺健身属于两个不同的公司,他们可以承接百顺健身会员所剩余的会员权益,继续在此上课健身,但是无法退费。记者了解到,今年6月,

福州市民吴女士也遇到过类似的情况。她常去的百顺健身联信中心店自称因为设备问题暂停营业,让会员到其他门店健身,吴女士觉得距离太远,要求将健身卡转手或退款,但遭到拒绝。

律师:场馆违约在先 无权强制要求继续消费

针对此事,记者咨询了福建元一律师事务所蒋双灌律师。蒋律师告诉记者,遇到这种情况,消费者有权向健身馆申请退费,因市民在选择游泳馆进行上课时,便已将水质、环境等因素考虑在内,若是中途更换场馆,则属于场馆违约,场馆方面无权强制要求消费者继续消费。蒋律师说,若是游泳馆方坚持不同意退款,则可以到福州市市场监督管理局进行投诉,或者选择法律途径进行维权。

A04 | 社会

委托德邦寄马桶 出现划痕谁担责?

市民称,揽件时现场拍了货,拍照,也接受保价,现在马桶盖被划伤遭拒赔;德邦快递有关人员回应,揽件司机酒驾已被调离,还需进一步了解,也正与公司理赔部协商



马桶盖被划伤,划痕清晰可见

“德邦快递揽件时,司机在马桶盖表面划了一道明显的划痕,当时我就拍了照片,也接受了保价,现在马桶盖被划伤遭拒赔,德邦快递有关人员回应,揽件司机酒驾已被调离,还需进一步了解,也正与公司理赔部协商”

王女士说,揽件时现场拍了货,拍照,也接受保价,现在马桶盖被划伤遭拒赔;德邦快递有关人员回应,揽件司机酒驾已被调离,还需进一步了解,也正与公司理赔部协商

相关报道

福州内河“随手拍” 9市民获奖励

海都讯(记者 唐明亮)上个月,福州正式推行城区内河违法事件“随手拍”首报奖励机制,鼓励市民成为内河的“巡查员”“监督员”“联络员”。记者从福州市城乡建设局获悉,目前已有9名“随手拍”首拍者被确定为奖励人,奖励金也以转账形式发放。

家住仓山区杨周路附近的温依伯时常前往台屿河周边步道散步,他发现台屿河杨周路通往奥体河边的步道,存在杂草、垃圾等,长期无人管理,他将现场情况第一时间拍下,并在联排联调中心微信公众号上进行了反映。经部门核实,温依伯反映的情况

属实,且为该情况的首报者,依据奖励机制奖励100元,部门也第一时间督促管养单位进行整改。据悉,城区内河违法事件“随手拍”首报奖励机制将违法行为及奖励等级分为三个档次。其中,第一档为一般性内河事件,奖励100元,主要表现为水质不佳,护岸损毁,倾倒垃圾,打捞鱼虫等;第二档为严重影响河道水质及安全事件,奖励300元,主要表现为污水入河,侵占河道,擅自填河断水、拦河筑堰、设置阻水抽水设施等阻水障碍物等;第三档为达到立案移送处罚标准事件,奖励500元。

仓山区南台大道公交站附近 垃圾已清理 道路变干净

海都讯(记者 毛朝青)9月7日,“智慧海都”APP报道了福州市仓山区南台大道南台十六府的公交车站旁边垃圾成堆,污水横流。昨日,记者再次回访发现,公交车站旁边的垃圾已经清理。

仓山镇的工作人员告诉记者,接到记者反映后,他们马上就到现场进行查看,并及时派人清理。因为乱倒垃圾的市民多在深更半夜进行,下一步将加强巡逻查看,防范市民乱倒垃圾。



今年六月宣称暂时停业的百顺健身联信中心店仍处于闭馆状态