



# 市民定制岩板 遭商家三次加价?

消费者称,商家最初承诺费用全包,却价外加价3700元;商家称,加价是因材料升级等原因;律师提醒,定制产品时要在合同中明确细节



N海都记者  
梁展豪

25日,市民高先生向智慧海都968880平台报料称,去年8月,其在福州喜盈门欧文莱素色现代砖门店定制岩板过程中,遭遇三次加价共计3700元,而且安装之后存在明显拼接缝隙。他联系商家安排美缝,商家却一直未安排,这促使他在社交平台发布“避雷帖”,双方关系恶化。现场,经过海都记者协调,高先生同意删帖,商家也表示将安排工人上门美缝。

## 消费者:商家三次加价 打破“全包”承诺

据高先生介绍,去年8月25日,他在福州喜盈门(会展店)的欧文莱素色现代砖门店内花费9300元,购买了6片岩板,商家承诺按效果图落地。然而,11月23日,商家称材料算错需补费用,他借机升级材料,支付1500元。12月,商家又因岩板工艺调整要求补1200元加工费,他再次照

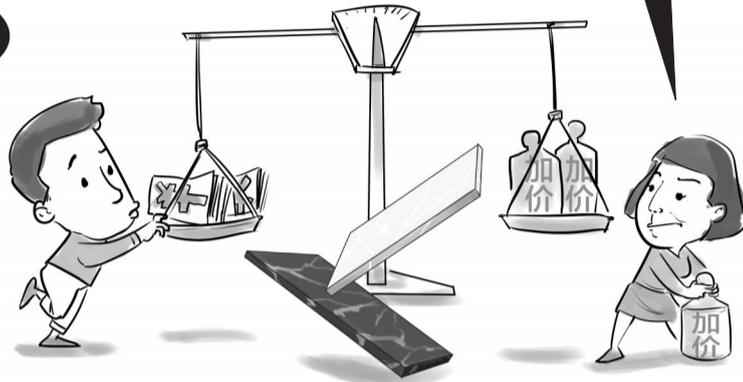
付。12月23日,商家称效果图有一处材料不足,需补1000元。三次加价后,总定制价格从9300元涨至13000元。

此外,高先生出示图片显示,餐桌岩板有三层,下面两层衔接缝隙较明显。高先生称,今年1月岩板安装完成后,他联系商家安排美缝,商家却一

直未安排,这促使他在社交平台发布“避雷帖”,双方关系恶化。高先生认为,商家最初承诺费用全包,设计图和效果图未变更,却价外加价,应退还2200元费用,并处理好缝隙问题。

在高先生提供的销售单上,记者未看到上述商家承诺的信息。

加了两次价了  
还要加呀?



定制的材料  
会因工艺变化涨价

建隆漫画

## 商家:材料工艺变化 导致价格上涨

26日,记者来到上述门店,门店负责人胡女士接受采访时给出不同说法。她称,去年8月25日高先生下单4块白色岩板和两块黑色岩板,11月23日高先生带的设计师称两块黑色岩板厚度尺寸不对需升级调整,因此加了1500元。之后师傅现场测量,发现高先生想要的岩板效果与先前定制的工艺不同,所以要求增加1200元。

胡女士表示,去年12月20日她与高先生协商一

致取消交易,通过微信转回了10800元的费用。但当天高先生与朋友再次到店沟通,最终还是选择增加1200元继续定制,随后又转了12000元给她。12月23日,高先生的设计师发现餐桌中间有6mm缝隙需要岩板材补充并主动要求购买,这才又增加1000元,当时商家还提出可用其他板材的边角料,被高先生拒绝。

对于安装时岩板缝隙问题,胡女士解释,不同块

岩板拼接必然存在缝隙,工人已做美缝处理,只是未达到高先生的要求。胡女士称,高先生追求的完全无缝效果是另一种更贵的施工工艺,双方在美缝工艺和工费上未达成一致,而高先生在网发帖吐槽,影响了门店经营和她个人形象。

现场,经过记者协调,胡女士表示若高先生同意删帖,她愿意先安排工人上门为高先生的岩板进行美缝。高先生表示同意。

## 律师提醒:签订合同需“明察秋毫”

福建律师海都公益团北京德恒(福州)律师事务所林倩律师表示,此事双方各执一词,且高先生提供的销售单中并未涉及所谓的承诺,难以认定商家存在违约等情形。

林倩提醒,市民在定制产品时,务必与商家签订详细、明确的合同。合同中应包含产品规格(如尺寸、颜色、材质等)、数量、价格、交付时间、安装要求、售后服务等内容。对于商家承诺的“全包”服务,应在合同中明确列出包含的具体项目,避免商家事后

以未明确约定为由加价。其次,在与商家沟通定制需求、变更事项、费用调整等过程中,尽量通过书面形式(如电子邮件、微信聊天记录等)进行沟通,并保存好相关记录。若必须口头沟通,事后应及时以书面形式确认沟通内容,避免因口头承诺无法举证而导致纠纷。同时,避免一次性支付全部款项,可与商家协商分阶段支付。无论是通过现金、转账还是其他支付方式支付款项,都应保留好相应的支付凭证。

林倩表示,在产品安

装前,消费者应亲自到现场对定制产品进行验收。仔细检查产品的质量、规格、款式、尺寸等是否与合同约定和设计图纸相符,是否存在瑕疵、损坏等问题。对于发现的问题,应及时向商家提出,并要求其进行整改或更换。对于安装过程中可能出现的问题,如拼接缝隙过大、安装不牢固等,应及时指出并要求安装人员进行调整或修复。安装完成后,消费者应再次对产品进行检查,确认无误后才可签署验收合格的文件。

# 邮寄寿山石“受伤” 保价服务却“打折”

保价5万元,快递公司只愿赔付1400元;法院认定快递公司没有尽到妥善保管、包装、运输的义务,应赔偿3万元

通讯员 林泓帆 林盛浩  
海都记者 林雅璇

在邮寄高价物品时,寄件人通常会购买保价服务为物品上一份“保险”。然而,当物品在运输过程中发生毁损时,快递公司往往依据保价条款中的“赔付规则”“免责声明”等拒赔或少赔。那么,寄件人能否要求快递公司承担全额赔偿责任?寄件人又需如何举证,才能获得合理赔偿?近日,福州市鼓楼区人民法院审结一起因快递保价引起的运输合同纠纷:寿山石运输中损坏,保价5万元,承运方却只愿赔付1400元,法院认定快递公司没有尽到妥善保管、包装、运输的义务,应赔偿3万元。

## 案件经过: 寿山石运输中损坏 承运方拒按保价金额赔偿

2024年2月,邵先生通过某快递公司微信小程序下单寄送一件寿山石工艺品,并按照50000元填写保价金额。不幸的是,该工艺品在运输过程出现毁损,邵先生向快递公司申请理赔。

对此,快递公司认为邵先生并未提供寿山石工艺品的价值证明,仅同意按照同

类工艺品的市场流通价格1400元进行赔偿。

邵先生称该工艺品系朋友赠送,未在市场流通,无法提供该工艺品实际价值材料,要求快递公司按照保价金额50000元承担赔偿责任。双方无法达成一致,邵先生遂向鼓楼法院提起诉讼。

## 法院审理:快递公司未尽到妥善包装等义务,有明显过错

快递保价即是寄件人和快递公司提前约定损坏赔偿标准,实践中,快递的保价条款一般为格式条款。采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。

本案中,快递公司在

《电子运单服务条款》中的保价条款系为重复使用而预先拟定,且未与邵先生协商,故属于格式条款。快递公司义务在接收托寄前向邵先生主动阐明具体的保价赔偿规则,并采取合理的方式提请邵先生注意免除或者减轻其责任的条款。虽然快递公司主张其在投保流程中已设置强制阅读、向邵先生推送保价条款,但除此之外,并未举证证明已充分提示说明相关条款,应视为其

未履行法律规定的提示说明义务。

一方面,快递公司在收取包装费后,未将托运的寿山石摆件完好地送达目的地,没有尽到妥善保管、包装、运输的义务,具有明显过错。另一方面,寿山石摆件属于易损、易碎货物,邵先生作为托运人,未提供基本的、必要的保护措施,未尽到谨慎注意义务,故对损失亦存在过错。除此之外,寿山石摆件虽损坏无

法修复,商品价值贬损较大,但寿山石本身具有一定价值,在贬损后仍有残值。邵先生在托运案涉寿山石摆件时已保价声明货物价值50000元,并按该金额向快递公司缴纳了保价费,即双方已约定了案涉寿山石摆件毁损、灭失的赔偿额为50000元。综合考虑案涉货物损失价值、当事人过错和残值等因素,鼓楼法院酌定快递公司承担30000元的赔偿责任。

## 法官提醒:寄件人应备好能证明物品实际价值的材料

在邮寄贵重物品时,寄件人若要购买保价服务,应仔细阅读保价条款的内容,秉持诚信原则如实申报物品价值,

并准备好发票、购物单、支付记录等能证明物品实际价值等于申报价值的材料,以免发生纠纷。快递公司应按照法

律规定,主动向寄件人对保价条款履行合理提示、说明义务,而不能仅仅以设置勾选、弹窗等方式敷衍了事,减少“高

保低赔”的现象出现。同时,在运输过程中,快递公司应确保物品的运输安全,切实维护寄件人的合法权益。