

快递“闹心事”，你是否也遇到过？



生鲜腐烂只赔运费？

临近315，市邮管局申诉中心的热线也热闹了起来，3月以来，共接到快递类消费者申诉270起，其中丢失短少类占比最高，达32%，延误类占比25%，损毁和投递服务各占比18%。

消费者都碰到了哪些问题？又该如何解决？日前，记者来到市邮管局申诉中心进一步了解情况。

市民赵先生申诉称，他通过京东快递将一批大闸蟹从无锡发往泉州，寄到后，大闸蟹烂掉了，他向快递企业索赔6500元，却遭到拒绝。对此，快递方回应，快递发出后两日，该快递已到达泉州站点，次日带出配送，送到收件人手中时，未超快递方承诺的72小时时效，内件生鲜属于自然变质损毁。根据《生鲜产品快件服务协议》相关条款“因下列原因造成托寄物毁损灭失、延误派送、无法派送的，京东物流不承担赔偿责任：因托寄物的自然性质、内在缺陷或合理损耗造成的”，无法界定企业责任。经协商，快递方只愿意特殊申请

500元对赵先生进行补偿，对其诉求的6500元无法满足。赵先生对此处理表示不接受，并将通过司法途径继续维权。

赵先生的诉求是否合理？企业又是否未尽其责？记者在“京东快递”小程序中看到，这份《生鲜产品快件服务协议》是寄件人在寄件时必须确认已阅读并勾选的，其中重点标注了快件损毁的保价与赔偿问题。根据《邮政法》规定，未保价的给据邮件丢失、损毁或者内件短少的，按照实际损失赔偿，但最高赔偿额不超过所收取资费的三倍。一般情况下，有约定从约定，没有约定

按照民事调解。消费者如果选择了保价的，按照保价规则进行赔偿。因此，在赵先生未选择保价且快递公司未破坏相关约定的情况下，邮管部门并未支持其主张。

市邮管部门相关负责人提醒，寄递生鲜产品时，消费者应仔细了解寄递服务协议，做好保价。对大闸蟹等时效要求高的，要选择当日达或次日达一类的快递产品，不建议寄递国内标准快递。

包裹没到却被签收？



“我家明明不住小区，没有门卫，物流信息却显示快递被门卫代签收了，简直离谱”，市民陈女士在电商平台上购买了一件商品，发货后多日不见送货上门，她查看物流信息时才发现，两天前该件

已在夜里11点被门卫签收了。随后，她多次拨打物流信息上快递员的联系电话，却始终无人接听。陈女士只好致电官方客服询问情况，经多次沟通，才得知包裹已丢失。“从头到尾快递方都没有主动告诉我东西丢了，如果我不问，是不是就不了了之了？”从快递发出到确认丢件，整整过去了八天。

针对陈女士碰到的情况，邮管部门

表示，快递服务国家标准明确规定，快件应该按名址进行投递，如果收件人本人没有办法收取快件，应经过收件人或者是寄件人的允许，才能够由他人代为签收，他人代为签收时，快递从业人员也应当告知代收人相关的一些权利义务。快递企业没有完成这样的承运义务，此时若快递出现丢失或损毁，快递企业应按照合同承担相应的赔偿责任。

快递怎么变了慢递？

日前，有网友反映，其网购的商品通过申通快递投递，但快件到达江阴转运中心后便没了消息，物流信息停滞不更新数日后，快递直接被退回了，“最令人不解，也无法容忍的是，这样的情况已经连续发生了三次。”

在社交平台上搜索发现，反映申通快递快件停滞、退件问题的无锡消费者不少，市邮管局申诉中心也接到

了多起相关投诉，多是快递派送不及时、物流不更新、积压不出仓的情况。

记者从市邮管部门了解到，无锡申通等加盟制快递网络存在个别区域加盟商或承包商经营不善致使快递积压的情况。“快递市场目前经过激烈的竞争已经进入品牌整合的阶段，目前看来直营类快递品牌在网络管理、产品时效、服务质量等方面拥

有更显著的优势”，相关负责人表示，市邮政管理局将继续推动本地快递企业管理体系改革、加盟制企业直管化管理，全面加强全市邮政快递行业应急体系建设，确保全市寄递渠道安全畅通。

(晚报记者 陈钰洁)



无锡中院发布典型案例—— 公益诉讼守护“舌尖上的安全”

本报讯 食品药品安全事件时有发生，违法和侵权行为屡禁不止。在第40个国际消费者权益日之际，昨天上午，无锡市中级人民法院以“积极稳妥推进公益诉讼 保障消费者食品药品安全”为主题召开新闻发布会，回顾涉食品药品安全民事公益诉讼案件审理情况，发布典型案例。

双善公司法定代表人甄某某、实际控制人陈某某等明知购买的咖啡

是假冒的“星巴克”注册商标，仍以公司名义对外销售，导致假冒“星巴克”注册商标的咖啡流入全国18个省份消费市场，涉案销售金额达724万余元。2019年12月6日，涉案公司及甄某某、陈某某等因犯销售假冒注册商标的商品罪，被法院判以刑事处罚。鉴于该案涉案金额巨大，受害者众多且不特定，江苏省消费者权益保护委员会遂向无锡市中级人民法院

提起民事公益诉讼，请求依法判处该公司承担三倍惩罚性赔偿责任，并在全国发行的媒体上公开道歉。

无锡中院经审理认为，涉案公司明知对外销售的咖啡是假冒知名注册商标，却隐瞒事实真相，以假充真，进行欺诈销售，侵害了众多不特定消费者的合法权益，损害了社会公共利益，最终判决支持了省消保委的诉请。

据统计，2019年12月4日审结无锡市首例食品安全民事公益诉讼案件以来，无锡中院共受理消费民事公益诉讼案件14件，多起案件在全省乃至全国产生了一定影响力。无锡中院新闻发言人蒋飞介绍，相较于个体消费者提起的消费维权民事诉讼，消费公益诉讼针对的是经营者侵害众多不特定消费者合法权益或具有危及消费者人身、财产安全危险等损害社会公共利益的行为，提起消费公益诉讼的主体只能是法律规定的国家机关和有关社会组织，主要包括人民检察院、消费者协会等。此外，在案件管辖上，公益诉讼案件由侵权行为地或被告住所地中级人民法院管辖。

释疑——

消费领域 损害公共利益的行为 包括哪些？

侵害众多不特定消费者合法权益或者具有危及消费者人身、财产安全危险等损害社会公共利益的行为，都可以认定是侵害了消费领域社会公共利益。

如提供的商品或者服务存在缺陷；提供的商品或者服务可能危及消费者人身、财产安全，未作出真实的说明和明确的警示，未标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生方法的，以及对提供的商品或者服务质量、性能、用途、有效期限等信息作虚假或引人误解宣传的；宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院、景区、娱乐场所等经营场所存在危及消费者人身、财产安全危险的；以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理规定的，即俗称的“霸王条款”。 (甄泽)

