

快递公司提供的保价服务并不等于保险,也并非保价多少就赔付多少

快递保价,究竟保护的是谁?

专家表示,应尽快完善法律或制订行业标准,解决当前消费者维权难现状

本报记者 杨召奎
本报实习生 黄一帆

保价2.1万元寄的根雕摆件受损最多只赔5000元;保价4000元寄的电脑受损只赔800多元;保价3000元寄送的游戏主机板显卡槽损坏,却以收货后超过24小时才申请理赔为由不予赔付……

当消费者满心欢喜打开期待已久的快递包裹却被里面损坏的货物泼了一盆冷水时,一些快递公司非但没有像被期待的那样担责并赔偿、给消费者安慰,而是告诉消费者:“不好意思,所谓保价,其实不是完全按照保价金额进行赔偿的。”

不少消费者认为,只要买了这项快递保价服务,就相当于给这份包裹上了保险,损害或者丢失的话就会按照保价金额进行赔偿。但《工人日报》记者近日调查发现,原来快递公司提供的保价服务并不等于保险,也不符合保价多少就赔付多少的一般认知。

“一到赔偿就认为不值这钱了”

福建龙岩的章女士为了赔偿的事情已经和顺丰速运(以下简称顺丰)周旋3个多月了。

今年4月24日,章女士通过顺丰从福建省龙岩市寄送一个根雕摆件到北京,并按照2.1万元的声明价值(保价金额)交了

保价费用。4月26日,收件方拆包时发现摆件不光破损还断了一块。在顺丰承认过失后,章女士进入了漫长的索赔之路。

“从一开始给出的2000元赔偿到5000元,再到底到现在的‘我们方案给您保留,您考虑好了就联系我们’,我觉得十分心累。”章女士说。

“我交保价费是按照2.1万元交的,他们收了钱就应该是认可我这个根雕摆件的价值的,结果一到赔偿就认为不值这钱了。”章女士还向顺丰出示了摆件的购买收据,可是对方不认可,表示章女士的摆件不值这个钱,“坏了一样有价值的,赔偿5000元最多了”。

章女士无法理解,“我是10年的老客户了,每次寄东西,一点小物件有问题了都自认了,现在我这么大的摆件坏了还保价了,他们竟不按保价金额赔偿。”

有类似遭遇的还有在江苏南通从事电脑销售的施先生。他保价4000元寄给客户的电脑主机在快递途中受损,客户打开包裹一看,不光机箱破损变形,连主板上的配件也七零八落,其中显卡出现明显的物理变形。

“这么严重的状况肯定是要赔偿的,但顺丰那边也承认了过失,但只肯赔偿800多元。”

6月18日,施先生亲自将要寄送的电脑主机带到顺丰快递收发点。为防止意外,他还特地和工作人员一起往箱子里多塞了

几块纸板,并在箱子上写上“此面向上”等注意事项。可是,当6月20日快递送到时,意外还是发生了。联系顺丰寄件方取证后,顺丰承认了过失,却在赔偿金额上让施先生大跌眼镜。

“我和快递员也很熟,所以不想难为他们,就给了个赔偿金额,大概2200元,只有保价金额的一半,但他们说只能赔800多元。”施先生说。

“我交保价费是按照2.1万元交的,他们收了钱就应该是认可我这个根雕摆件的价值