

市民刘女士反映中通快递丢件：

“刚开始说赔2000元 后来又变成赔500元”

生活报讯 (记者李威兵/摄)“我当天邮了4件,从哈尔滨邮到饶河,三件都送到了,里面最贵的那个丢了。从1月就开始找,到现在一直都不给赔。”16日,哈尔滨市民刘女士通过本报热线反映,自己通过中通快递从哈尔滨向饶河邮寄了4件快递,只有最贵的那个包裹被弄丢了,因为自己当时没保价,快递公司到现在也没给赔付。



包裹及邮寄物品图片由刘女士提供

市民:查询快件
已进快递站
一问却说丢了

刘女士介绍,今年1月15号,自己通过小区楼下的中通快递给婆婆寄快递,一共4件,其中三件里都是一些不值钱的日用杂物,有一件里有一个包、一个围巾、一个披肩,丢的正是这个包裹。“这个包裹里面东西都是品牌的,最值钱。几样东西都是新的,上面都有价签,加起来大概6000元左右。因为东西是别人送的,所以我手里也没有购物票据。一时疏忽就忘了保价了,也没想到真的就丢了。”记者在刘女士提供的照片中看到,包和围巾上都有价签。

1月15日,刘女士邮寄的包裹,过了几天,婆婆告诉她东西已经收到了,但是里面没有包和围巾。刘女士用快递单号查询,发现这个包裹的状态还是“快件离开【哈尔滨香坊大街分部】已发往【哈尔滨中转】”。刘女士打电话咨询快递公司,快递站点工作人员几次查询后告诉刘女士,快递丢了。刘女士要求赔偿,但对方以没有保价为由拒绝赔偿。刘女士说:“刚开始说我没有保价,就能赔2000元,我没同意。第二天又打电话告诉我只能赔500元,爱要不要。我肯定不能同意,然后就没了动静了,一直到现在。”

记者向其询问,如果上海总部联系,是否会照原价赔偿,工作人员说:“那也不可能照原价赔偿。我家老板也说了,你这东西是在哪买的,我去给你买去(赔给你)也行,但现在我们也不知道这东西是在哪买的,我们也没法赔。”



快件站:
没保价没票据 肯定不能赔

记者再次用该快递单号查询,看到快递的物流跟踪信息上显示,该件快递在1月15日由中通快递香坊大街分部揽收,当晚被发往哈尔滨中转站,便没有下文了。3月16日,记者来到中通快递香坊大街分部了解情况,工作人员说:“这快递没保价,也提供不了买东西的票据,我们肯定不能赔。现在这个事已经报到上海总部了,我们不管了,上海总部那边会和当事人联系的。这是年前的货,现在肯定是找不到了。”

记者向其询问,如果上海总部联系,是否会照原价赔偿,工作人员说:“那也不可能照原价赔偿。我家老板也说了,你这东西是在哪买的,我去给你买去(赔给你)也行,但现在我们也不知道这东西是在哪买的,我们也没法赔。”



生活消费投诉台
记者热线:15004520099



“京东买家电三件套 货到了赠品没了”后续

京东承认有误

消费者获得五百元赔偿

生活报讯 (记者李威兵)近日,生活报连续报道哈尔滨市民王先生在京东购买海尔冰箱、电视、洗衣机三件套,购买时页面上显示会赠送海尔电视和洗衣机,但是到货后,赠品却没了。目前,京东已经给王先生退货退款,并给了500元补偿。

京东:展示页面和客服有问题 导致消费者误解

京东相关负责人首先承认,京东方面确实错了,由于平台系统原因,客服解释不明,页面制作歧义,造成了消费者的误解。

据负责人介绍,因为平台在商品介绍页面内只能显示一件商品,三件套中的其他两件物品被当作附件形式显示,使得消费者以为购买三件套之后,还会有电视与洗衣机作为赠品。海尔销售方在制作展示页面时,没有清楚说明情况。在消费者下单到货后,消费者向京东一线客服询问时,一线客服人员疏忽,没有向消费者解释明白情况,造成此次问题。

京东相关负责人说:“我们也发现了问题,也第一时间向海尔同步了情况,虽然后来海尔把展示页面做了更改,但此时已经给消费者造成了误解。据我们统计,目前就此问题产生正式投诉的,全国只有两例,其中包括王先生这例。”目前京东已经对一线客服人员进行了相应的处罚,并对王先生进行了补偿。“既然是在京东上买的东西,我们也有责任。我们给王先生补偿了500块钱。”

京东相关负责人向记者提供王先生购买商品时,电脑上显示的展示页面,记者看到,页面内容显示的是电视与洗衣机为附件。在包装清单中,显示的内容是“冰箱*1”。负责人说:“这是京东客服当时留存的页面,上面包装清单中写的只有一个冰箱,没有包含另外两样商品。所以只有一个三件套,再没有其他赠品。”



消费者:以为有赠品 才多花一千元买三件套

对此,王先生表示,虽然已经退货退款了,并得到补偿,但仍然觉得很无奈。王先生说:“因为我是用手机下的单,电脑上是显示有赠品,我才花了8000多元买的。”王先生对这件事感到很憋屈。“我去和京东打官司肯定也打不赢,他们把页面都改了,我也没有什么证据,解释权也在他们那。”

律师:没有原始页面证据 确实很难打赢官司

对此,记者向律师咨询,黑龙江法研律师事务所陆珊珊律师了解情况后,告诉记者,此事的事实表现为卖方在此次事件中涉嫌虚假宣传,但消费者如果想维权会十分艰难。陆珊珊说:“现在当事人已经拿到补偿,实质上双方已经达成和解。但即便王先生没有和解,也没有购买商品时的原始展示页面,在法庭上,王先生就无法提供证据,这个官司很难能打赢。这里也提醒消费者,在网络购物时,一定要注意保留好原始证据,以便日后维权使用。”

2021/3/18
星期四
辛丑年二月初六



哈尔滨市启动消防整治“回头看”

高层消防设施年内修补完

A03

“本报记者暗访职业‘随手拍’”引热议

该不该拍? 该不该奖? 该不该管?

A02

依兰一居民奔走十余年:
法院裁定书
也没能保住
拆迁补偿房



A05

“妈妈将儿子送保姆家失联”后续

“辛妈妈”
想要回
“抚养费”

A04

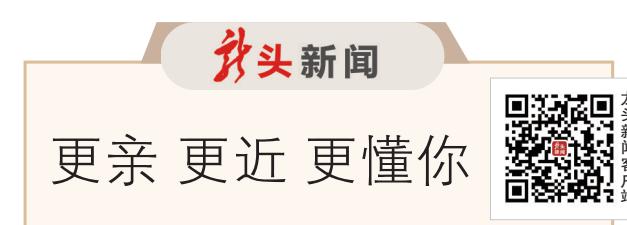


女牌友“不幸”接踵而来
痴情男遭遇“玄幻骗”
被骗350余万

A09
十大主题 34条春游线路
带你“解锁”冰城 醉美春光

A12

18日	白天	夜晚	晴	6°C
19日	白天	夜晚	晴	7°C
20日	白天	夜晚	阴有小雨	3°C



更亲 更近 更懂你

4种/报料方式

本报官微 本报官博
龙头新闻APP 生活报网

