

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（记者李威兵文/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邮寄快递，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，发现这件包裹的状态还是“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，然后就没动静了，一直到现在。”



快递站：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，现在肯定是找不着了。”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。”



## “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，电脑上显示的我不知道，我就知道第二天页面就改了。但是我算过，其实没这个三件套的东西，我找别的地

方买，全下来大概是7000元左右，用不了8000多元，因为显示有赠品，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

对此事，记者向律师咨询，黑龙江法昕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。”

记录时代风云 推动社会进步

2021/3/18 星期四 辛丑年二月初六



主管/主办：黑龙江日报报业集团 出版：生活报社 国内统一连续出版物号：CN 23—0017 代号：13—37 总第11338期 今日12版

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

头条新闻

更亲 更近 更懂你



龙头新闻官方微信

报料热线

4种/报料方式/

本报官微 本报官博 龙头新闻APP 生活报网



生活报官方微博