

国家邮政局出新规： 先验货后签收 不再是问题

□晨报记者 王帅 实习生 樊琳琳

核心提示

昨日,记者接到读者史先生来电反映,称2月27日,他收到快递公司送来的网购物品,对方不让他验货,说必须先签收,他不同意,结果快递员直接把包裹拿走了。史先生质疑:先签收后验货是快递行业的潜规则,一旦网购发生纠纷,收货方不就成了夹心层?快递公司和监管部门对此又是如何规定的?

消费者 收件不得不先签收后验货

据史先生向记者反映,2月27日,申通快递公司一名快递员将他网购的物品送来时,要求他必须先签收。可史先生觉得签字后就等于承认快件完好,一旦出现问题,责任不好划分,他便坚持先验货后签字,两人为此争执不下。最后,史先生只好拒收快件,快递员拿着快件就走了。“我赶紧跟淘宝网的卖家联系,卖家又跟快递公司沟通,不然,快件会被快递公司直接退货。”史先生说,第二天,申通快递公司又派了一名快递员来送货,当时他恰巧出门办事,同事帮他签收了物品,对方还是要求先签收后验货。

就“先签收后验货”的问题,读者赵女士也跟快递员发生过争执。“我要先拆包装看看东西是否缺少或有没有被调包。因为,在网上看过许多消费者吃哑巴亏的例子,他们签收后发现所购的东西已经毁损或被调包。而且,一般情况下,只要你一签收,快递员就离开了,根本不等你拆包装验货。”赵女士说,我市规模较大的快递公司有三四家,现在,她跟不少快递员已经熟识,对方仍要求先签收,但可以在拆包装时,为买家作证。赵女士也不想跟快递员交恶,无奈之下,她默许了这种行为。

记者调查了解到,先签收后验货已经是多数快递公司普遍行为。

卖家 先签字还是先验货,顾客说了算

3月5日,记者分别联系了淘宝网上销售化妆品和服装的两家网店。记者问对方是先签收,还是先验货,客服人员称,两者都可以,先签收后验货或先验货后签收,就看买家的喜好了,卖家会对两种签收方式负同等责任。其中一家网店强调,“不影响二次销售的话,收到物品后,7天内是可以退换货的,非质量问题,退换货的运费由买家承担”。

而据了解,部分淘宝卖家在网店或包裹上专门注明,要求消费者收到快件后先验货,后签收,否则,一旦出现问题,由消费者承担责任。



卖家在快递单上注明先验货再签收。晨报记者 秦颖 摄

快递公司 先签收,先验货?如何验货? 快递公司说法不一

就此,记者先后采访了我市部分快递公司,但他们的说法不一。鹤壁市申通快递公司的余经理告诉记者,公司在派件方面有规定,外包装完好,看不出毛病的快件,要先签收,然后,当着快递员的面验货;如果验货后发现东西有问题,收件人当场和卖家联系,快递员可以为买家作证,是退货还是由卖家补发,须当场处理。

鹤壁市中通快递公司的马经理告诉记者,在快件外包装完好无损的情况下,要先签收后验货,签收是为了核对买家身份;如果没有当着快递员的面验货,事后说东西少了或破损了,快递员是无法作证的。“邮政局规定‘验货’的含义是外包装验货,在外包装破损的情况下,可以先验里面的货。如果外包装完好无损,必须是先签收后验货。虽邮政局没有明确规定‘验货’到底是验里面,还是验外面,但快递行业统一的做法是验外包装。”马经理这样解释“验货”的定义。

如果买家拒绝签收,快递公司又将如何处理?“在外包装无损的情况下,顾客验货时有问题,快递员在场,顾客须马上跟卖方联系,互相作证,以免说不清责任。如觉得包装有问题,顾客可以不签收,我们拿回货物,给卖家留言。如果卖家说让顾客先看,我们会照做的。”申通快递公司的余经理说,快递公司对物品的真假没有辨别能力,只能陪同顾客验货。

而河南省邮政速递物流有限公司鹤壁分公司则允许消费者先验货后签收。一名不愿透露姓名的工作人员说,因为国家邮政局已经下通知:用户网上购物可以先验货,当检查确认货物完好无损后,再签收。“如果货物有问题,买家跟卖家联系,我们可以作证,当面写一个开拆证明,开拆证明一式三份,一份给顾客,快递员留一份,还有一份要交给总公司。”这名工作人员称,如果快递员让买家先签收后验货,买家可以要求先验货,或拨打该公司热线电话11183、11185投诉。当记者问到“验货”的定义时,该工作人员说,“验货”是指打开外包装,看里面的东西是否与购买的相符。

市消协专业分会 此类投诉率不高

记者又联系了市消协专业分会。一名王姓工作人员告诉记者,“先签收后再当面验货,现在快递行业都是如此。如果验货时出现问题,快递员可以作证。为此,前一段时间,我们还专门召集我市各家快递公司开会。我市的快递公司比较讲信誉,用户可以放心签收。目前,这类投诉率还不算太高,网购电子产品和化妆品的纠纷较多,建议消费者最好不要网购这两类产品。”

记者采访了解到,目前,我市的快递公司由河南省邮政管理局监管。

律师 “先签收后验货”侵犯消费者 知情权和公平交易权

记者就此咨询了河南世纪唐人律师事务所闫炜律师,闫炜律师表示,快递行业长期以来实行“先签收后验货”的行规,导致大量消费纠纷的产生。他认为,快递公司这种做法是变相将风险转嫁到消费者身上,侵犯了消费者的知情权和公平交易权,是不合法的。

根据2008年1月1日实施的《快递服务》邮政行业标准规定,快件签收时满足以下要求:快递服务人员将快件交给收件人时,有义务告知收件人当面验收快件,验收无异议后,验收人应确认签收。但当面验收快件,是形式验收还是实质验收,该行业标准并没有明确说明。

闫炜律师提醒,消费者在收到快递时,不要急于签收,如果商家或快递员不让先验货,那么,可以拒绝签收。消费者在投递过程中权益受到侵害时,要敢于向快递公司说“不”,并及时向工商部门投诉,维护自身合法权益。

另外,消费者在选择快递公司进行投递时,一定要查看其相关资质,最好选择知名快递公司,并主动购买保价,保证物品在投递过程中出现问题有理赔保障。

男子被唤女子名 “黑妮”一名 困扰老先生 70 余年

晨报讯(记者 周凯楠)“明明是个老爷们儿,却被别人喊了几十年的‘黑妮儿’,心里真不是滋味!”3月5日,山城区的读者王先生反映,因为老家的风俗,自己被父母取了一个女性化的名字,此名一用就是70多年。

现年72岁的王先生出生在山城区一个偏僻的农村。当年,村里有给孩子取“贱名”的风俗,王老先生的父母就在登记户口时,给他取名“黑妮”。

小时候,王先生并不认为“黑妮”这个名字有什么不妥,随着工作和生活环境的变化,这个名字给他带来了困扰。“参加工作之后,‘黑妮’这个名字很容易被别人误解成女性。”王先生说。

王先生说,自己参加工作后,同事总喊他“黑妮儿”,没见过面的单位领导也认为他是名女士,他在办理各种证件时,多次被办理人员误认为女性。退休之后,他在办理新户口簿时,改了名字,但部分证件上,仍沿用“黑妮”一名。前几天,王先生想去办理一些新证件,却被告知需要将变更姓名,“这名字早该弄清楚了,可我年纪大了,也不知道该咋办,帮帮忙吧!”王先生对记者说。

记者就此咨询了公安部门,办理此项业务的民警表示,王老先生的曾用名“王黑妮”已经登记在一些有效证件上,如果轻易更改名字,会影响那些证件的正常使用。随后,民警查到了王老先生的档案,证实“王黑妮”一名在他的户口簿上是曾用名。

按照王老先生的意愿,民警拿着户口办理材料到山城区红旗分局,找到社区大队和分局的领导签字盖章,最终将王先生变更名字的事办理妥当。民警将变更好的有效证件亲手送到王先生手中,为他解开了几十年的心结。

废旧电视回收价低 回收市场低迷

晨报讯(见习记者 李旭阳)“这么大的一个电视才卖60块钱,现在的旧电视真不值钱啊!”3月2日下午,家住福汇佳苑的侯先生将自家一台旧25英寸彩电以60元的价格卖给了回收废旧家电的商贩时,他感叹道。

3月3日,记者从新区几家回收废旧家电的商户处了解到,现在电视机、空调、冰箱、洗衣机、电脑的回收价格中,旧电视机回收降价最明显。以一台25英寸旧彩电为例,2011年,它的回收价是100余元,现在只有60元~70元。

长年从事家电回收的商贩顾先生分析说,旧电视机回收价格下降的主要原因,与家电以旧换新政策终止有关。“以前,一台废旧电视参加以旧换新的活动,可以抵200元~300元,这抬高了旧电视的回收价格。今年以旧换新政策终止了,旧家电的回收价格下降也在情理之中。”顾先生说,“目前,一台旧洗衣机的回收价格在100元左右,旧冰箱为200元~300元,5匹的空调为1400元~1500元。”

即便如此,旧电视的回收生意并不好做。顾先生告诉记者,以前回收最多的就是旧电视,如今几乎收不到了。

他说,“家电以旧换新的活动持续了很长一段时间,不少人都活动期间将自家的废旧电视换成了液晶电视。今年,该政策终止了,加上旧电视回收价格走低,所以就不好收了。”

3日下午,记者随机采访了几位市民,他们表示,已经知道家电以旧换新的政策终止,希望新政策能早日出台。

鹤壁市三兴旅行社

(许可证号: L-HEN06002)

美丽女人节 相约三月天

神农山一日游98元/人

北京故宫、颐和园、长城周末特惠游398元/人

黄河三峡一日游158元/人(含门票、船票、索道票)

八里沟一日游 女士:144元/人, 男士:168元/人

红豆峡一日游 女士:98元/人, 男士:138元/人

皇城相府一日游 女士:178元/人, 男士:198元/人

3月8日妇女节优惠多多, 欢迎来电咨询!

地址: 鹤壁市新世纪广场西区B27号
电话: 0392-3335005 3332761

