



家具托运途中“负伤” 物流公司只赔450元

胡先生对于德邦物流的理赔结果不满意,对方称已上报总公司等待处理意见

今年10月份,高新区的胡先生从浙江宁波购买了一套家具,11月7日通过德邦物流运送到潍坊,签收时发现桌面出现一道划痕,而且有一把椅子的踏脚枱断裂。胡先生当场拒收,被告知只有支付运费签收后才能理赔。无奈,他只好支付运费签收。时隔20多天,德邦物流工作人员联系胡先生称,可以理赔他450元损失费。对于这一结果,胡先生十分不满。12月1日,他联系记者,希望通过本报调解此事。



▲胡先生购买的一把椅子断了踏脚枱。
▼大书桌桌面出现一条长约10厘米的划痕。

□文/图 潍坊日报社全媒体记者

市民吐槽

订做的家具运输中受损 桌面划伤椅子踏脚枱断裂

12月1日,记者来到高新区胡先生家中看到,他购买的这套家具包括一张大书桌和六把椅子,桌面上有一条长约10厘米的划痕,还有一把椅子的踏脚枱已经断裂,无法正常使用。“这些家具都是从浙江宁波订做的,价格不便宜,没想到在运输过程中损坏了。”随后,胡先生拿出一张家具销售清单,上面显示一张大书桌6720元、一把椅子1900元。

胡先生说,今年10月份,他从浙江宁波一家家具厂订了一套家具,厂家通过德邦物流于11月7日上午运送到潍坊。德邦物流一名派件人员上门送货时,胡先生现场拆包装验货,发现桌子和一把椅子受损。“厂家发货时,物流工作人员是要现场验货的,现在出现损坏是在运输过程中出现的,物流公司应该负责任。”胡先生说,派件人员态度非常好,现场拍摄了照片,准备上传公司系统进行理赔。

胡先生本想拒收,但被派件人员告知只有签收并支付运费后,他才能上传系统进行理赔。无奈之下,胡先生只好签收并支付了2000多元物流费用。

过了约半个月,一名德邦物流工作人员联系胡先生,要求提供购买家具的清单和发票。“我提供了发票和清单,对方说根据这些来决定理赔多少钱。”胡先生说,之后便没了动静。11月28日,胡先生主动联系该工作人员,对方称查后再回复。第二天,该工作人员告知胡先生,可以理赔450元损失费。

“购买一把椅子就花了1900元,只理赔450元,我不能接受。”胡先生说,“椅子在运输途中损坏,耽误了使用,德邦物流理赔的损失费应该高于椅子的价格。另外,家具在运输中损坏,客户有权拒收,要求客户签收后才能理赔属于‘霸王条款’。”

物流答复

依保价费和受损情况理赔 如果客户退货会退还运费

12月1日上午,记者联系了德邦物流潍坊车队综合组。工作人员表示,派件人员在派件过程中发现问题后,及时收集相关资料,并在第一时间上传到总公司理赔系统,由相关人员定损后理赔。

该工作人员表示,具体理赔金额由总公司决定,他们只能将总公司的处理意见传达给客户。

“450元理赔费用是总公司定的,客户后期维修椅子产生的费用可留好相关发票,我们再上传到公司系统,由总公司调整理赔金额。”该工作人员说,厂家发件时只支付了3000元保价费,远远低于所运输家具的总价格,总公司是根据保价费和受损情况进行理赔的。

该工作人员表示,客户在收到物品时如出现损

坏的情况,可当场拒收,由派件人负责处理退回事项。如果想进行理赔,只能支付全部运费后,由派件人员和公司客服人员收集相关资料,上传到总公司进行理赔。得知胡先生对理赔结果不满意后,该工作人员表示,目前胡先生仍然可以与发件人协商,将所有家具退回,公司会退还胡先生之前支付的所有物流费用,然后总公司再和发件人协调理赔事宜。对此,胡先生表示,退回家具会耽误使用。

该工作人员表示,会将胡先生的诉求上报给总公司,等待总公司的进一步处理意见。

律师说法

货物受损无论有无保价费 物流公司都应承担相应责任

产品在运输途中产生了损坏,消费者应该怎么维权?对此,北京市京师(潍坊)律师事务所的于源律师表示,消费者委托物流公司发货,在发货途中造成的损坏,无论有无保价费,物流公司都应该承担相应的责任和义务,理赔金额由消费者和物流公司协商。双方协商达成一致后,可进行理赔。如果消费者对赔偿金额不认可,可提供购买产品的发票、清单等,向消协投诉或走司法程序维权。

潍坊市消费者协会的工作人员表示,消费者维权共有五种途径:第一种,双方协商解决,具体理赔金额双方达成一致;第二种,向经销商所在的消费者协会投诉,胡先生可向宁波市消费者协会进行投诉;第三种,向市场监管局等部门投诉;第四种,双方在购买过程中如果签订了协议,发生纠纷后可提请仲裁机构仲裁,仲裁结果具有法律效力;第五种,消费者可直接向法院起诉。“消费者可选择相关维权途径维护自己的利益。”该工作人员说。

记者将持续关注事件处理进展情况。

帮您问了

居民盼通自来水 物业提交开户申请了

本报讯(潍坊日报社全媒体记者)近日,高新区新城街道山后王家小区居民王女士向本报反映,自2003年以来,他们小区一直饮用井水,至今未接入城市自来水管网。因担忧地下水质量,她平时只好到直饮水机上买水喝,希望小区能尽快接入城市自来水管网。接到居民反映后,记者日前到该小区进行了调查。

11月25日下午,记者来到位于高新区宝通东街与东方路交叉口西北侧的山后王家小区看到,小区中心位置安装了两台直饮水机。一名工作人员正在调试其中一台蓝色直饮水机,当时有3位居民拿着水桶在等待接水。“我家水龙头接的水一般用来洗菜、冲马桶等,平时都是到直饮水机上买净化后的水喝。”一位居民说。

“我们小区一直喝井水,地下水总体而言质量没有保障。接入城市自来水管网后,喝着更放心一些。”在采访中,几位居民说。

不过,也有居民担心,接入城市自来水管网后水费会上涨。“目前小区里的水费收费标准为2.6元/立方米,如果接入城市自来水管网,水费涨价了怎么办?”一位老人说,多年来她一直饮用井水,从来没有出现过问题,平时用井水蒸的米饭比用纯净水蒸的更黏,吃起来更香。

随后,记者来到山后王家小区物业办公室进行咨询。“一开始村内饮用河水,2003年村改居后,居民便一直饮用井水至今。经过检测,水质是没有问题的,对水质有更高要求的居民可以到直饮水机上买水喝。”物业工作人员说,一个多月前,他们通过新城街道办事处向市自来水公司提交了相关材料,目前正在等待市自来水公司出具设计方案和预算。该工作人员坦言,由于小区建成时间较早,水路管道已经老化需要更换,小区要接入城市自来水管网,产生的费用仅靠小区或居民很难承担。

当天,记者咨询市自来水公司客服人员了解到,目前山后王家小区已向市自来水公司提交开户申请,该公司业务部门正在针对该小区具体情况设计方案,待方案完成并列预算后再开展下一步工作。



山后王家小区多位居民到直饮水机上打水。

民生直通车
帮您解决“急难愁盼”
热线:18264465696 8196110