

最高法相关消费者维权典型案例公布——

快件遭冒领网店担责 倒逼快递业提升服务



核心提示

近日,最高人民法院通报了10起消费者维权典型案例,其中一例明确了消费者网购的货物在快递过程中被人冒领,应由销售者承担赔偿责任。对此,不少消费者拍手称赞,一些网店经营者却感到忧心,而业内人士认为,这一判例将间接倒逼快递业提升服务水平。

1 网店担忧快递公司责任心降低

在最高法通报的10起案例中,有一例关于消费者网购货物被人冒领的案件。该消费者网购价值15123元的电脑一台,相关快递公司将其送达交货地后被他人冒领,消费者将快递公司和网店告上法庭。法院最终判决,由网店赔偿消费者支付的15123元货款及邮费95元。

“发给客户的快递包裹是否被冒领,网店经营者几乎没办法查证。”经营一家洗浴用品网店的刘志奇说,网购是不见面交易,且多为异地收货。有的快递员为了提高工作效率,直接把快件放在收件人所在小区门卫室或单位传达室。相关物流信息显示,签收

内容可能是“图片签收”“本人签收”等,但到底是不是“收件人”签收的,网店经营者无从得知。

刘志奇说,很多网店会在客户付款后发出一条提示信息:“物流信息显示任何形式的‘已签收’,都视为客户已收到货。”这样做的目的,一方面是为了避免消费纠纷,另一方面也是提醒顾客一定要亲自签收货品。不过,在最高法通报的判例指导下,一旦发生快件丢失或冒领事件,损失将由网店经营者承担,而快递公司的责任似乎被减轻了。

在网上销售电脑配件的侯彦军认为,如果快件丢失或被人冒领的赔偿责任由网店承担,可能使一些快递公司放松对自己的要求,只追求效率和业务量,而监管部门一直强调的“验视签收”制度将难以落实。

2 “网店担责”,快递公司也难独善其身

“相关‘快件遭冒领网店担责’的判例公布后,有压力的不该只是网店经营者,快递行业同样不能置身事外。”河南洛大律师事务所律师杜鹏说,网店与网购客户形成买卖合同,网店就有责任确保货物到达客户手中。因此,法院的判决合情合理。除此之外,如果网店有证据证明是由于快递公司的过错导致快件被人冒领,可以另行起诉,索赔相关损失。法律是公平的,只要网店规范经营,就不必担心自己的售后服务责任被加重。

我市一家快递公司的负责人王浩刚认为,快递员不落实“验视签收”制度,快件丢失、冒领事件时有发生,其根本原因是快递公司违规成本低,较真的

消费者太少。最高法公布的相关判例经媒体广泛传播后,肯定会激发更多消费者拿起法律武器为自己维权。网店赔偿消费者损失后,必然会向快递公司讨说法。快递公司都清楚,电商企业是最大的客户,如果因自家快递服务不规范让网店受了损失,那么这家网店肯定会寻找其他公司合作。

王浩刚说,“快件遭冒领网店担责”这一判例实际上是在间接倒逼快递业提升服务水平。目前洛阳有大小20余家快递公司在争夺市场蛋糕。未来,哪家公司能带给消费者最好的服务体验,能为电商企业建立更好的市场口碑,就能赢得更多市场份额。

3 实名制与智能货柜或成“治病良方”

我市快递业业内人士表示,想要最大限度避免快件丢失、冒领现象出现,除了增强快递员的责任感,还要解决快递员如何“识别”签收客户以及保留相关证据的问题,而快递实名制是一个十分有效的办法。

据媒体报道,浙江绍兴等地已开始试点实施快递实名制,即客户寄快件时需要出示身份证,快递公司业务员不仅要开包检查、核实寄递物品,还要将这些信息登记并输入电脑,信息系统是由公安机关安装的特殊软件;而收件人也必须出示身份证才能接收快件。一旦出现消费纠纷,快递公司或电商企业可

以请公安机关根据签收快件时留存的身份信息进行核查、举证。

不过,有电商业内人士认为,网购客户最担心的就是个人信息泄露,快递实名制实施起来可能比较困难,国家邮政部门尚未明确表示是否会出台相应政策。相比之下,国内一些城市的小区、写字楼内采用的收发快件智能货柜更为实用。快递员录入快递单号和收件人信息,并将快件包裹放入相应货柜后,收件人的手机会收到一条包含开柜密码的短信,凭短信即可收取快件。

本报记者 王蕾

国际黄金定价有了中国声音

在17日的国务院常务会议上,李克强总理强调要把装备制造确立为我国科技创新的主战场。他指出,在装备制造行业,中国有巨大的优势,如果中国制造从消费品转向中国装备,就能真正推动中国经济大大升级,进而迈向中高端。

在随后的“一带一路”工作会议上,李克强又做出批示:要利用我国优势产能,突出重点领域,推动国际产能和装备制造合作,紧密结合“一带一路”战略,更好地“走出去”,促进新一轮高水平对外开放。

要“走出去”的不只是装备制造。20日,国务院发布《关于促进跨境电子商务健康快速发展的指导意见》,指出从优化海关、完善检验检疫、规范进出口税收等5个方面进一步支持跨境电商,营造更加便利的发展环境,促进跨境电子商务健康快速发展。

根据上周签订的中澳自贸协定,中国出口产品将实现大约16.6亿美元的关税减免,主要包括服装和皮革、电子和机械产品等。对于我国消费者来说,来自澳大利亚的牛肉、乳制品、海鲜等价格将更加平民化。此外,澳大利亚每年将向中国发放“假日工作”签证,允许中国公民以度假为主、工作为辅,在澳停留时间不超过12个月。中国人赴澳打工将更加方便。

黄金市场方面传来佳讯。上周,伦敦金银市场协会称,已批准中国银行参与LBMA黄金定价,中国银行由此成为8家具备国际黄金定价资格的单位之一,也是首家参与黄金定价的中资银行。作为世界最大的黄金生产国和消费国,中国此次直接参与黄金定价,将加强中国国内市场与海外黄金市场的联系。未来的国际黄金价格将更能反映中国黄金市场的实际需求。(陈曦)



50家店创建社区便民服务站

本报讯(记者 王蕾)记者昨日从市商务局获悉,按照相关工作安排,我市已初步筛选出50家社区便利店、超市参与洛阳市社区便民服务站创建活动。

市商务局相关负责人介绍,今年我市公布的十大民生实事要求,扶持相关企业在居民小区设立一定数量的便民服务站。目前,市商务局已按照《洛阳市社区便民服务站创建工作实施方案》的规定,初步筛选出50家社区便利店、超市参与洛阳市社区便民服务站创建活动。

根据创建安排,今年11月15日前,市商务局、市财政局将成立联合评审验收组,对便民服务站的创建情况进行验收,评审验收达到创建标准的,授予“洛阳市社区便民服务站”牌匾,同时将根据不同创建情况,分别评定为二类站、一类站。其中,二类服务站可获得补助2万元,一类服务站可获得补助3万元。

(扫二维码可查看50家便利店、超市)



社会观察



夏夜去哪儿? 五人制足球赛火爆来袭

足球宝贝选拔赛同步启动

核心提示

夏日夜晚,与其在电视机前、小区院里对抗难挨的暑热,不如约上三五好友,到凉风习习的开元湖畔参与五人制足球赛,欣赏漂亮、热烈的足球宝贝!

即日起,由洛阳市体育局、洛阳日报报业集团、洛阳广播电视台联合主办,洛阳市足球协会、洛阳日报报业集团整合营销中心、洛阳私家车广播承办,洛阳市球迷协会协办的2015洛阳市首届“足协杯”五人制足球大赛将在泉舜购物中心举行。大赛开始报名啦,快来参与,让激情和欢笑点亮这个夏天吧!

4 您想参加,请关注报名方式

1 少儿至成人,想踢您就来

五人制足球具有高、巧、快的竞技特点,是一项挑战速度与激情、考验智慧与团队默契、观赏性极高的足球竞技项目。

近年,市民响应全民健身的号召,投身踢毽子、打羽毛球、甩鞭子、抖空竹等运动项目的人越来越多,但多为分散的民间活动。本次五人制足球大赛,拥有有力的官方支持,强大的媒体阵容,专业的组织、评委团队,精彩令人期待。

为了让全市每个年龄段的足球爱好者都能参与进来,本次大赛设置3个年龄组:面向小学组的少儿组、面向中学生的中学

组、面向成年人的社会组。

只要您热爱运动,只要您周围有几个同样热爱运动的小伙伴,只要您不甘心坐在电视机前或待在小区院里消磨掉一个个本该有趣的夜晚,那就快来加入“足协杯”五人制足球赛吧!让我们一起在夏夜的球场上全力奔跑、挥洒汗水,让我们以赛结友,享受这场赛事带来的欢乐与感动!

大赛将于7月7日正式开赛,即日起即可报名参与。各队报名后进入海选阶段,大赛将在各年龄组分别选拔出32支队伍进入正式赛程。

2 足球宝贝选拔赛同步启动

有了足球,怎么能少了多姿多采的足球宝贝!

足球宝贝选拔赛开幕在即,将与“足协杯”五人制足球赛同步启动。

您是青春洋溢的活力少女?还是呆萌天真的小萝莉?或是性感热辣的

熟女御姐?不论您是什么型,只要您爱美、爱运动、爱足球、爱型男,就来报名,展示自己,征服我们的球场、球迷和球迷吧!

当然,足球宝贝要具备一定的足球相关知识才能顺利通关,夺取桂冠哦!

3 花样足球,周边项目也精彩

球场上纵情飞奔的选手、热情跳跃的足球宝贝,是不是也激发了您参与一把的欲望呢?

除了足球与美女的精彩赛事,为了让更多的市民参与到全民健身的热潮中来,

大赛还将推出“家庭亲子足球秀”“个人足球秀”“足球之夜”等周边项目。

您想全家一起来挑战?您想秀秀您的颠球绝技?您想和洛阳球迷一起喝点小酒、侃侃足球?大赛全都满足你!

“足协杯”五人制足球大赛将在泉舜购物中心5楼正式开赛,足球宝贝选拔赛和“家庭亲子足球秀”等周边项目将在泉舜购物中心北广场同步启动

请您持续关注本报相关报道,足球宝贝、“个人足球秀”等项目的报名规则与报名方式将在后续报道中为您公布 (朱丹青)

五人制足球赛参赛条件

- 在洛阳市工作和居住,持有合法身份证明,可报名参加相应的年龄组
- 凡在全国各俱乐部、专业队的现役运动员不得报名参加
- 参加比赛的队员应身体健康,并经市级医院体检,适合参加此项运动
- 参赛队员必须办理比赛的人身意外伤害事故保险,否则不得参赛

报名方式

每队可报领队1人,教练员2人,运动员30人

目前,“足协杯”五人制足球大赛只接受线下报名。请各参赛队伍负责人携带以下资料前往洛阳日报报业集团302室进行报名:

- 所有队员的身份证复印件
- 所有队员经本人签字的保险单
- 所有队员的2张5厘米免冠照片

联系电话: 0379-80889308 18538271930 (王先生)

五人制足球

10分钟。五人制足球不允许铲球和合理冲撞,没有越位,界外球用脚发,球门球用手发。五人制足球设第一罚球点和第二罚球点,分别距离球门5米和10米,但是在业余组织的比赛里可以简化此规则。(据互动百科)

泉舜购物 特约之 2015洛阳市首届“足协杯”五人制足球大赛

组委会电话:0379-80889308 王先生:18538271930