“物品丢失，运费照收”、“包装不当，致损拒赔”……

让我们对快递行业“霸王”说不！

日前，省消费者协会对我省快递服务进行了调查。在本次调查中，“先签字再验货”、“快递代签”等不符合国家规定的现象仍很普遍；邮件详情单中不公平格式条款随处可见——我省快递业情况不容乐观。

省消协此次共收集了70多张快递服务企业的“快递详情单”，分属15家快递服务公司，并组织省律师协会消费者权益专业委员会的法律专家对各公司的“快递详情单”进行了法理研究，历数我省快递公司格式合同条款中的13条“霸王条款”。

胡茵 记者 李皖婷



霸王1：任意扩大当事人范围，推卸违约责任

问题条款：顺丰速运公司的《快件运单契约条款》第1条规定：本契约于寄件人签署之日订立，立约双方为顺丰速运网络中的承运公司及寄件人。

消协观点：在快递服务合同中，应当以快递服务企业作为合同主体向托寄人承担违约责任。

霸王2：对未保价快件，赔偿额有限制

问题条款：韵达快运公司的《快递服务协议》第6条第2项规定：未保价快件损毁和丢失的，按照快件资费的五倍赔偿，最高不超过500元。

消协观点：格式条款对未保价快件的赔偿额作出限制，违反了《合同法》有关损失赔偿范围的规定，减轻了经营者应当承担的违约责任，损害了消费者的合法权益，应属无效。

霸王3：对不同客户实行不同的赔偿标准

问题条款：顺丰速运公司的《快件运单契约条款》第15条规定，若寄件人未选择保价，则本公司对月结客户在不超过运费九倍的限额内，非月结客户在不超过运费七倍的限额内赔偿托寄物损失的实际价值。

消协观点：快递公司以格式合同的形式减轻其损害消费者合法权益应当承担的民事责任的条款应属无效。

霸王4：任意扩大免责范围

问题条款：优速物流公司的《运送服务条款》第8条规定：由于自然灾害、战争、政变等不可抗力及航班延误或政府行为等造成货件的延误、损失、丢失，本公司不承担赔偿责任。

消协观点：“不可抗力”一般是指自然灾害和战争，上述格式条款将对诸多因素都纳入不可抗力，将航班延误、第三方的作为和不作为都写入免责范围，其目的在于免除自身的违约赔偿责任。在快递服务过程中，因保管不善导致托寄物品损坏、遗失的，应当承担损害赔偿责任。

霸王5：邮件如逾期送达，免收邮费

问题条款：邮政EMS的《国内特快专递邮件业务使用须知》第7条规定：邮件如发生延误，免除本次服务费用（不含包装箱、保价等附加费用）。

消协观点：快递托寄物品被延误投递的，不仅应当免除本次快递费用；而且因延误投递而造成其他损失的，快递服务企业还应当承担因违约所造成的损失。

霸王6：包装不当产生的后果寄件人自负

问题条款：中通速递公司《契约条款》第4条规定：快件包装必须符合运输条件和本公司的规定要求，否则产生的后果由寄件人自负。

消协观点：快递服务企业单方设定该条款，不但为快递服务企业致损不赔提供借口，同时也增大了消费者致损索赔的难度，也怂恿一些暴力分检现象的发生。因托寄物品包装不当所产生的损害，不能将责任全部推给消费者。

霸王7：快递公司对诉讼法院的限制

问题条款：韵达快运公司的《快递服务协议》第6条第4项规定：寄件人与快递服务组织就赔偿问题发生诉讼纠纷，由快递服务组织住所地法院管辖。

消协观点：此条款对消费者选择诉讼法院进行限制，剥夺了消费者的选择权，不利于消费者起诉，增加了消费者的维权成本，此条款应予以删除。

霸王8：查询有效期、查询方式低于行业标准

问题条款：圆通速递公司的《国内快递服务协议》第6条规定：快件自交寄之日起满30日寄件人未提出送达异议的，视为已经安全、及时送达。

消协观点：上述条款限制了消费者依法所享有的查询权、索赔权，查询有效期及方式违反《快递服务》邮政行业标准、索赔时效违反《民法通则》规定，应属无效。

霸王9：任意扩大禁寄物品范围

问题条款：优速快递公司的《运送服务条款》第3条规定：本公司拒绝收寄违禁品或现金、金银珠宝、有价证券、票据、手机、手提电脑等贵重物品。若寄件人私藏、夹寄此类物品，本公司概不负责。

消协观点：对于违禁物品，快递公司首先在收货时应当面检查、验货，发现后应拒绝承运。即使客户执意要求承运，快递公司也应告知寄件人对该物品的特殊处理方法及附加费用，但不能因此免责。

霸王10：物品丢失了还要收运费

问题条款：顺丰速运公司《快件运单契约条款》第19条规定：寄件人有义务按照约定时间偿付所欠本公司的运费，不得以理赔尚未结束为由拒付，亦不得擅自从所欠运费中直接扣除。

消协观点：作为快递服务企业，有安全、及时送达托寄物品的义务，消费者（寄托人）有依照合同约定给付快递服务费用的义务。快递公司服务过程中没有按照约定履行其相应的义务时，消费者（寄托人）有权拒绝给付相应的快递服务费用。

霸王11：以检验名义随意打开托寄物品包装

问题条款：联邦快递公司《契约条款》关于“检查权”的规定：本公司或政府机关可以依据有关规定随时打开贵方之托运货件检查。

消协观点：快递服务企业收寄验视环节之后私自随意拆查托寄物品，既侵犯了消费者的隐私权，也给消费者的财产安全带来隐患。同时，快递公司单方面剥夺消费者验货权的条款是无效的。

霸王12：快递公司有权没收违禁品

问题条款：圆通速递公司《国内快递服务协议》第4条规定：如快件内物品属于禁限寄物品或其他违法物品，快递服务组织有权给予没收。

消协观点：快递服务企业作为民事合同的当事人，不得行使对他人财产的没收权。

霸王13：格式合同条款字体不明显且不履行告知说明义务

问题条款：邮政EMS快递详情单背面的《国内特快专递邮件业务使用须知》，对重要条款没有突出明显的提示。

消协观点：格式条款的提供方应当尽到提示和说明义务，对格式条款中免除或者限制其责任的内容，以醒目明显地特别标识方式提请消费者注意。

看了以上13条“霸王条款”，你是不是也对平时在收寄快递中遇到的不公平待遇有了新的认识呢？“今后消费者如果再‘被霸王’，可以拨打省消协的电话0551-4663315进行投诉。”省消协相关负责人这样告诉记者。

大型系列报道四：贺美的变频空调产品破千万套

2011年，只选美的深度睡眠变频空调

——3月26-28日美的空调“扫荡价”彻底震惊江淮

当前，睡眠质量已成为全社会关注的问题，几乎一半的人都存在着严重的睡眠质量问题。特别是近年来，随着经济的快速发展，来自社会有形和无形的压力迅速增长，人们出现了失眠、焦虑、烦躁等各种不良症状。特别是都市精英阶层的白领人士，由于工作压力大，睡眠质量更差。美的空调针对这个问题，经过多年的、强大专家团队的研发终于从根本上解决了这个问题，美的深度睡眠变频空调，将为你营造深度睡眠空间。

什么样的空调才能够深度睡眠？

首先，应该结合人体个性化需求的环境，营造舒适的温度、安静空间、恒温环境及舒适湿度才能完美实现深度睡眠。

美的深度睡眠变频空调的优势

睡眠曲线环境：拥有国家发明专利的深度睡眠曲线系统，根据睡眠期间需求的风速、温度自动调节，为深度睡眠提供有力保障。

静音环境：独创室内外双静音，机件运行平稳过渡，实现超乎想象的宁静舒适，熟睡后快速进入深度睡眠状态。

湿度环境：柔性保湿功能，确保室内保持宜人湿度，一整晚舒适不干燥，快速实现深度睡眠。

温度环境：精确控制系统，可达正负0.2度精确控温系统，整晚温度宜人舒适，实现超乎想象的优质睡眠。

3月26～28日，美的空调“扫荡价”震惊江淮，截至今日，卖场出现火爆认筹场面，认筹的不仅仅是价格，更多的还有美的变频空调的真舒适、真环保、真节能。这个周末，美的空调定不会让你失望而归。



“美的空调严格按照工厂计划分配货源，3月26～28日扫到了就赚到了”，合肥美的总经理谢琦向消费者保证。日前，各大卖场、美的专卖店认筹活动已进入火爆阶段，部分卖场已采取限量认筹措施，但谢琦表示，美的会努力让绝大部分消费者都能从本次认筹促销活动中享受到真正的实惠！

王川