

□ 记者 章炜

炎炎夏日，邮寄的生鲜品坏了怎么办？市民王女士近日向《上海法治报》反映，由于京东物流“生鲜特快”配送超时，她从上海快递到西安的一箱生鲜全部臭了，事后想根据商品实际价值进行理赔，因自己下单时未保价而波折重重。记者发现，持续的高温天气，因生鲜物流时效问题产生的投诉不少。不少消费者反映，由于快递配送不及时、包装不合格等原因，造成生鲜商品在运送过程中出现损坏甚至是变质，快递公司以保价条款作为“挡箭牌”，事后维权不易。

冰袋全部化掉 整箱肉都臭了

王女士是一名专营宠物食品的卖家。8月14日，王女士从京东物流下单，给西安的一名客户发了一箱宠物鲜食套餐，共计4公斤重，里面含有牛肉等冷冻食品，价值270元。作为一名做宠物鲜食生意的电商，王女士在快递生鲜物品上很有经验。当时包装时，用了泡沫箱、保温袋、各种冰袋等，并特意选择了配送时效比较快的“生鲜特快”，确保运输过程中“万无一失”。“下单时页面承诺8月16日12点前到达，结果快递延误了快一天。客户打开之后发现，冰袋全部化掉，隔着袋子都能闻到肉的臭味。”

王女士提供的订单截图显示，标示为“生鲜特快”的物流订单是从上海快递到西安，支付的快递费为36元。运单详情显示：8月14日9点38分由快递员收取快递，8月16日下午4点多达到西安某分拣中心，8月17日10点40分签收。

发现物品坏了之后，王女士多次与京东物流客服沟通理赔事宜。客服称因为没有保价，最多只能给出七倍快递费的赔偿。对此，王女士并不认可，她要求物流公司按照商品实际价值理赔并退还运费。“物流公司未按照承诺时间送达，导致生鲜全部变坏，不应该由我来承担损失。”事后，她找到另外一家快递公司，为客户补发了一箱产品。“客户订货时是急用，结果快递不仅超时，东西还全部变质，客户的体验很糟糕，影响了客户对我们的评价。”

物流公司：未保价 赔偿七倍运费

近日，记者打开京东物流网页，按照王小姐下单时的地址进行输入，页面显示“生鲜特快”

投诉实录

“生鲜特快”超时 一箱肉全部臭了

没有保价的生鲜怎么赔？

与“生鲜标快”的选项，预估送达时间方面，生鲜特快显示为“后天12点前”，生鲜标快显示为“后天15点前”，两者之间运费差价在11元左右。下单过程中，一份需要客户点击同意的“生鲜产品快件服务协议”中显示，因物流原因导致快件发生损毁或者丢失，若客户未选择保价，则公司在六倍运费的限额内赔偿损失；若客户认为该赔偿标准不足以弥补损失，则应依据托运品实际价值选择等值保价服务。

针对王女士反映的问题，记者近日致电京东物流，客服表示，因物流原因生鲜发生腐坏，在客户未保价的情况下，按照六倍运费处理；如果保价了，一般是有物流部门根据腐坏的比例、保价金额等进行评定后再进行赔偿，最高不超过生鲜的实际损失价值。客服专员表示，七倍运费已经是公司给出的最高赔付金额。

记者梳理发现，天气炎热，生鲜产品易变质，快递纠纷不少。一

旦出现生鲜腐坏问题后，快递公司和寄件人往往会陷入损失数额如何确定、责任如何划分、能否直接使用保价条款等争议，消费者想“照价赔偿”并不容易。

在某投诉平台上，一位网友反映，她于6月26日在京东寄了一个15斤的荔枝生鲜包裹，价值600元。快递费为26元，泡沫箱另外给了5元，一共31元。正常第二天就可以到，因为京东物流出了问题，到6月28日送过来已经腐烂变质。同样由于未保价，京东快递只愿意赔偿七倍运费。

记者近日了解到，对于王女士的快递晚到的原因，公司查明是收寄站点包装不规范导致。当时为王女士提供的包装为普通泡沫箱，不符合空运的包装要求，站点便改成了陆运直接寄出，导致了包裹延误。京东客服专员向记者表示，收寄站点将负责全单赔付王女士的商品金额。另外，基于消费者体检不佳，还将为王女士补偿“生鲜特快”与“生鲜普快”的运费差价。记者近日从王女士处了解到，全单赔付与补偿的款项已到账。

律师说法>>>

未保价只能限额赔付？ 需具体问题具体分析

未保价的快递，是否只能按照运费的倍数进行理赔呢？德恒上海律师事务所银文律师分析指出，未保价快递存在一定不能足额理赔的风险，但并非只能限额赔付。未保价快递遭遇损毁后需要赔偿，应根据《快递暂行条例》《民法典》等相关法律法规，根据事实情况进行具体分析。

由于快递服务合同属于无名合同，在《民法典》中没有专门的规定，可以参照《民法典》合同编中最相类似合同的规定，即运输合同中的货运合同。根据规定，承运人应当在约定期限或者合理期限内将旅客、货物安全运输到约定地点。承运人对运输过程中货物的毁损、灭失承担赔偿责任。当事人之间的约定是否有效，应当具体分析。因限额赔偿属于免责的格式条款，还需要依法对条款的效力进行审查，主要审查快递公司对于快件损失是否存在故意或者重大过失，如果认定构成故意或者重大过失，则限额赔偿条款无效。

王女士作为寄件方，已合理选择冰袋保鲜的运输方式并支付相应费用，也根据快递页面显示的送达时间合理预估了在途时间，如无延迟派送情况发生，货物并不会损坏，王女士已经履行了发件方能够尽到的注意义务。之所以货物损坏，系因快递公司超出页面预估时间进行派送，且对于生鲜快递项下的产品未尽到足够的注意义务，由此造成的损失，尽管王女士未保价，也不应当由王女士承担。

银文律师提示，邮寄价值较高的物品时，建议寄件人选择保价服务。如果就是否保价及对应赔付金额等内容产生争议，也不要吝于维护自身权益。快递员应及时、全面地告知寄件人快递单上需要填写的所有信息，并对保价条款、快递服务类型等重要信息予以重点说明。使用在线平台寄件时，快递公司应使用醒目的字体或颜色来突出赔偿限额等关键条款，确保用户能够清楚地看到这些信息。

一周 维权

猪肉水饺检出鸡成分？ 多家企业回应

市面上的猪肉水饺是指百分之百猪肉馅吗？若水饺被检测出配料表中没有标注的肉类成分，是否涉嫌虚假宣传？南都鉴定评测实验室以消费者名义在市面上购买了多款猪肉水饺送去权威第三方机构检测，涉及湾仔码头、正大、海霸

王、必品阁、思念、三全、龙凤、广州酒家、千味央厨、壹号土猪等10个知名品牌。

猪肉水饺（注：产品名只显示猪肉饺）的检测样品均在品牌电商旗舰店、品牌线下自营门店、美团小象超市或百货超市等渠道线上下单。考虑到各品牌每袋猪肉水饺产品重量不一，为保证各品牌水饺的送检重量相近，此次送检的各品牌水饺样品都至少净含量1kg。

检测结果显示：三全水饺样品被检出猪成分、鸡成分和黄牛肉成分，但其配料表标注猪肉和鸡肉；其他九个品牌的水饺样品均检出猪成分和鸡成分，但正大、必品阁的水饺样品配料表只标注了猪肉，广州酒家和壹号土猪的样品配料表标注了猪肉和鸡粉调味料，剩余五个品牌样品配料表标注有猪肉和鸡肉。

对此，三全食品相关负责人表示，因同一生产车间生产有牛肉类产

品，可能存在气溶胶干扰，检出牛肉成分不代表有牛肉投料；必品阁相关负责人称经排查复合原料中均无鸡肉，其同步送检的水饺样品未检出鸡成分；正大集团相关负责人表示，企业将同批次产品送检，确实显示产品含鸡成分，不过经定量检测后，鸡肉成分实测小于0.1g/100g，属地市场监管局认可该批次猪肉水饺未检出鸡源性的结论。

(来源：南方都市报)