

□ 见习记者 王葳然 通讯员 徐晔斐 钱彦兵

快递服务为人们的生活提供了极大的便利，然而，便捷的背后也可能隐藏着问题和纠纷。上海的王女士就碰到了这样的糟心事，她快递到外省市的盆栽瓷盆破损了，想要理赔却发现“有些困难”，于是诉至上海铁路运输法院。

王女士认为快递公司存在欺诈，在要求退还 200 多元运费，赔付 5000 元货损的同时，还要按照货损三倍的标准赔偿 1.5 万元。法院会支持吗？

案件回顾 >>>

王女士通过某快递微信小程序下单，约定由快递员上门将一盆盆栽送至江苏省。次日，快递员上门取件后，电话告知王女士需要支付运费 212 元，王女士通过微信支付了该笔费用。

两天后，收货人在签收货物时发现盆栽的瓷盆破损，王女士于是向快递公司提出理赔。

在理赔过程中，王女士发现微信小程序中显示的运单号与实际货品箱上粘贴的运单号不一致，运单上的寄送人也不是她本人。微信小程序中电子存根显示保价金额为 5000 元，但快递公司提供的涉案货物实际运单显示保价声明价值为 300 元，基础费用 31 元，包装金额 0 元，保价费 1 元，总计 32 元。王女士认为快递公司存在欺诈行为，于是诉至上铁法院，要求快递公司退还运费 212 元、赔付货损 5000 元及损失的三倍 1.5 万元和其他损失。

庭审过程中，快递公司同意退还运费并赔偿保价货损，并辩称货运单号不符是由于公司业务部门未正确填写运单内容，导致系统操作出现错误，并非恶意欺诈。快递运输所用的纸箱、防震内包装由快递公司提供，向原告收取的 212 元中，20 元为纸箱、防震内包装的费用，40 元为易碎易损类物品保

价费，符合小程序上的收费标准，其他费用是快递员个人为盆栽加固木架的费用，快递公司不提供木架服务也没有收费，不存在欺诈行为。

法院经审理认为，王女士通过微信小程序下单委托快递公司承运涉案盆栽，双方之间成立运输合同关系。涉案货物在运输过程中毁损，应由快递公司承担赔偿责任，且快递公司对王女士主张的退还运费 212 元及赔偿货损 5000 元没有异议，法院予以确认。

本案的争议焦点在于快递公司是否存在提供运输服务过程中是否存在欺诈行为，对王女士主张的货损价值三倍赔偿是否支持。

对此，法院认为，快递员取件后通过电话通知王女士并收取 212 元运费，但并没有明确告知王女士相应费用的构成，而且王女士的微信小程序显示的保价金额为 5000 元，快递公司提供的实际运单显示的保价费为 1 元，保价声明价值为 300 元。快递公司没有履行向王女士明确告知收费构成的义务，实际也没有按约定为王女士办理相应保价金额的保价业务，已经构成欺诈。

根据《消费者权益保护法》规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或

发现损坏索赔1.5万元
花两百多元快递盆栽
法院判决快递公司按运费价格三倍作出赔偿

者接受服务的费用的三倍。因此，快递公司应以 212 元为基数向原告赔偿三倍费用。原告主张按对应保价金额

最终，法院判决快递公司赔偿王女士货物损失 5000 元，返还运费 212 元，并赔偿 636 元。

说法 >>>

● 违规收费对消费者构成欺诈的，可主张惩罚性赔偿

根据《消费者权益保护法》规定，经营者提供服务时应当明码标价，对有关服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当保证真实、全面，对消费者的询问，应当作出真实、明确的答复。经营者提供服务有欺诈行为的，消费者可主张接受服务费用的三倍赔偿金。

本案中被告快递公司不能详细说明所收取费用的合理构成，也未按照约定为王女士办理相应保价金额的保价义务，已经构成欺诈。因此，法院按照服务费用的三倍计算赔偿金。

● 消费者寄件时应了解运费构成，谨慎付款

快递已经融入许多人的日常生活，改变了我们的生活节奏，但有时快递中会发生不按时送达、违规收费等问题。其中，违规收费的问题往往不易被消费者察觉，如本案中，原告王女士直到快件损坏理赔时，才发现快递员存在违规收费行为。

法官在此提醒广大消费者，寄送快递时应当了解清楚支付运费的构成，并通过寄件小程序等线上规范方式付款，不要将费用私下转给快递员个人，对于易损贵重物品切记保价，如发现违规收费行为，可通过法律途径维护自身合法权益。

● 快递公司应规范收取运费，完善服务内容

快递公司作为快递服务的提供者，应规范收费方式，对快递费用收费标准，包括特殊物品在内的快件保价规则等要进行重点提示，保证快递费用构成公开透明。

同时，快递公司也应提高自身服务质量，加强对快递员的培训，并畅通消费者理赔通道，让消费者收寄快递时放心舒心。

“漂洋过海”来骗你！冒牌潘多拉成海外热卖爆品

□ 记者 陈颖婷 通讯员 钱宇文

近年来，网红饰品作为彰显时尚与个性的单品，受到大批年轻消费群体的关注和喜爱，越来越多的商家也开始将目光投向这个“赶时髦”的赛道。然而，一些不法分子却混入其中，通过兜售假货疯狂敛财。近日，上海市长宁区人民检察院办理了一起跨境销售假冒注册商标的商品案，涉案金额高达 1300 余万元。

暴利诱惑下，夫妻同心“傍名牌”

赵某和毛某是一对“85 后”夫妻，二人本来经营着一家售卖小饰品的网店，但因为商品没有知名度，生意越来越惨淡。为了突破销量困境，夫妻俩绞尽了脑汁。在浏览某跨境电商平台时，他们惊喜地发现，潘

多拉品牌的饰品是网红商品，销售数据和流量都非常可观。于是，二人便动起了邪念，试图跻身这个火爆的赛道。为此，赵某做了一番“功课”：潘多拉饰品正常市场售价在 300 至 600 元之间，但在国内某批发网站上售价只有两位数。要是能低价买入山寨品，再将其远销海外，那么它的“身价”就可以直接暴涨数倍，这绝对是一本万利的生意。

心动不如行动，2016 年 10 月起，赵某和毛某在某知名跨境电商平台上陆续注册了九家店铺，开始销售假冒潘多拉品牌的饰品。夫妻二人各司其职，“配合”默契。赵某负责进货、打包、发货，毛某负责打印单据、客服接待。傍上名牌后，小小的饰品在海外销售势头强劲，网店的生意越来越红火，二人似乎掌握了“财富密码”。

但是事情总有败露的一天。2022 年 11 月，该跨境电商平台发

现赵某、毛某开设的网店有销售假冒潘多拉品牌饰品的嫌疑，于是向公安机关报案。警方随即立案开展侦查，于同年 12 月将赵某、毛某抓获，并在二人的办公地查货假冒潘多拉品牌的饰品 4000 余件，经鉴定均为假冒商品。这对夫妻的“暴富梦”至此破碎。

卖假货“翻车”，夫妻双双获刑

冒牌假货如何摇身一变成为海外热卖爆品？赵某、毛某到案后的供述，揭开了售假的内幕。

假冒潘多拉饰品均采购自国内某批发网站，赵某、毛某收到假货后，联系物流公司将商品发往海外店铺所对应的仓库。此后，二人将商品名称标注为与潘多拉正品相似的名称，再通过该跨境电商平台对外进行销售。

据毛某交代，这些商品进价在 15 元至 30 元之间，而在海外网站上，售

价可以达到 180 元左右。尽管仿制商品的质量不如正品，但店铺通过“只退款不退货”的处理方式，避免了消费者的投诉，不仅让店铺更加“安全”，也迅速打开了市场。

长宁区检察院经审查认为，2016 年 10 月至 2022 年 10 月间，被告人赵某、毛某在某跨境电商平台共同经营多家店铺，对外销售假冒潘多拉公司注册的文字及图形商标的饰品，销售金额共计折合人民币 1300 余万元。赵某在共同犯罪中起主要作用，系主犯；毛某起次要作用，系从犯。二人行为均已触犯《刑法》第二百一十四条之规定，应当以销售假冒注册商标的商品罪追究其刑事责任。

近日，法院判决赵某、毛某犯销售假冒注册商标的商品罪，在二被告人退出部分违法所得的情况下，判处赵某有期徒刑 3 年 7 个月，并处罚金 50 万元；判处毛某有期徒刑 1 年 8 个月，缓刑 2 年，并处罚金 20 万元。