

CCN 中国消费者报
CHINA CONSUMER NEWS

中国消费领域权威媒体

送货到家是不少快递企业所做的承诺，也是快递企业基本的义务。日前，北京市消费者王选（化名）向《中国消费者报》反映，德邦快递向其收取了快递费用，却拒绝送货上门，其年近70岁的父亲不得不骑行近20公里拉回重达100公斤的货物。不仅如此，德邦快递还涉嫌重复收取快递包装费用。

《中国消费者报》调查发现，网络平台上对德邦快递的投诉比比皆是，问题集中在不送货、乱收费、延迟配送、赔偿难等。

1

收取相关费用

德邦网点却拒不送货

11月16日，北京市消费者王选通过德邦快递将一件家具运到山东省菏泽市，使用德邦快递小程序支付440元，对方承诺送货上门。几天后，王选接到年近70岁父亲的电话，德邦快递拒不送货到家，让老人自行拉走。

“下单前，我专门咨询了德邦快递，对方承诺送货上门并按规定收取了费用，但是却拒绝送货上门。”王选说，网点工作人员甚至告诉老人“不拉走就将货扔了。”

“无奈之下，父亲只能自己拉走家具。”王选说，年近70岁的老人，骑车走了20公里将重达100公斤的物品拉回家。



老人将100公斤的物品从快递网点拉走

“明明收了全程快递费用，承诺送货到家却没有履行，德邦快递需要给消费者一个合理的解释。”王选当天即联系德邦快递客服，就快递不送货上门提出疑问。客服表示，可以安排第二天派送。“已经将家具拉回家了，答应第二天再送货有啥意义？”王选对此很生气，客服又表示，建议王选修改订单，将订单改为“自提”，退回没送货上门的费用。

由于对德邦快递的做法不满意，王选拒绝修改订单。此后菏泽市

的一名德邦快递工作人员电话联系称，拒绝送货上门是当地合作的快递网点，可以退还部分快递费用。但截至发稿前，王选虽然多次和德邦快递电话沟通，对方仍未就此事进行处理。

2

涉嫌重复收取包装费用

消费者质疑德邦快递乱收费

作为国内首家IPO上市的快递企业，德邦已经创办近26年。王选认为，德邦快递的做法是典型的“店大欺客”，还重复收取包装费用，涉嫌乱收费。

“我下单支付的440元，其中包含121元包装费用。但之后快递员又通过微信收取了160元包装费用。”

《中国消费者报》在王选提供的快递信息截图上看到：货物重量53kg，计费重量126.042kg，计费方式是按体积计费，包装费121元。



德邦快递



货物信息：茶几(台几)

货物件数：1件 货物重量：53kg

代收货款：¥0 计费重量：126.042kg

计费方式：按体积计费 ⓘ 付款方式：网上支付

货物体积：0.605m³ 保价金额：¥2000

提货方式：送货(不含上楼) 运输性质：精准卡航

基础费用：¥319

增值费用

包装费：¥121

费用合计：¥440

签收单返还：无需返单

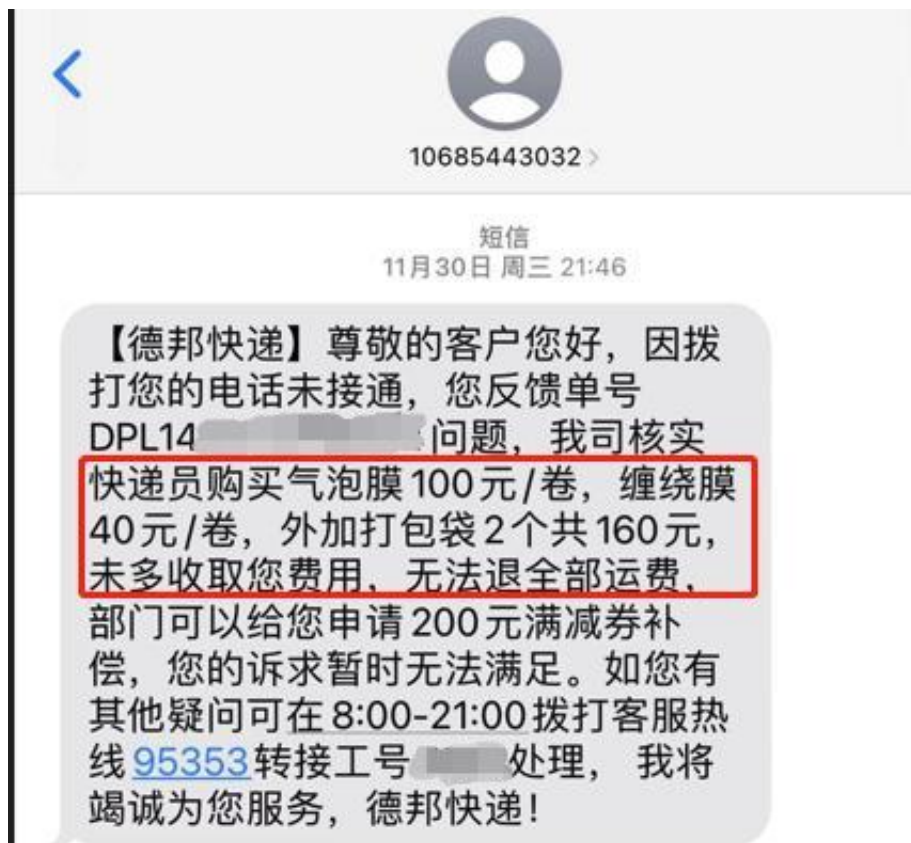
快递员捎话：无

德邦快递官网“计费规则”中的解释是：重量小体积大时会按体积重量收费，托寄物的计费重量取体积重量与实际重量两者之间的较大值。



德邦快递客服人员对“重复收费”问题先是表示不了解情况，后又称，这种行为是正常的。

德邦快递向王选发来短信解释：快递员购买气泡膜100元/卷，缠绕膜40元/卷，外加打包袋2个共160元，未多收取费用。



“那德邦快递收取的121元打包费又是什么？为什么德邦快递允许快递员通过个人微信账号再次收费？气泡膜和缠绕膜价格也是快递员随口定价？这笔钱是快递员收的还是德邦快递收的？”王选希望德邦快递能给一个合理解释。

12月18日，《中国消费者报》拨打了德邦快递的官方客服电话，对王选遭遇的“不送货”和“被收取两次包装费”问题进行咨询。

客服人员回复称，这笔运单11月19日有过处理记录，但看不到处理结果，具体的处理结果要等回电。截至发稿时，《中国消费者报》并未收到任何回复。

3

德邦快递投诉多

曾被消协点名警示

《中国消费者报》了解到，网络平台上关于德邦快递的投诉不在少数。12月16日，在新浪黑猫投诉平台上分别搜索关键词“德邦+不送货”和“德邦+乱收费”，结果分别显示有178条和238条相关投诉，针对德邦快递的投诉量高达2万多条，内容涉及不送货上门、乱收费、损坏不赔偿、快递延迟、虚假物流信息等。



物流长时间不派送

一位消费者反映，其通过德邦投递物品，物流信息突然显示“收件地址不详细，联系不上消费者，无法派送”。消费者称，他的收件地址是精确到门牌号，手机号填

写也正确，“在没有德邦快递员与我取得联系的情况下系统就虚假显示配送异常。”该消费者质疑道。

还有消费者反映，德邦快递按照体积计量收费400元，但快递到家后，消费者自己量取体积，发现只有德邦所计算的体积的一半，他质疑德邦快递涉嫌乱收费，欺诈消费者。

《中国消费者报》了解到，2022年8月15日，天津市消协曾发布消费警示，点名警示“德邦快递”，并向德邦快递发出书面调查函，就消费者投诉的寄件、理赔情况进行核实，并针对保价制度、理赔制度、售后制度进行调查。但在规定期限内天津市消协未收到任何回复。

4

法律专家观点

私自改变派送方式涉嫌欺诈

中国消费者协会理事、中国政法大学民商经济法学院副教授吴景明在接受《中国消费者报》采访时表示：“德邦快递在没有和消费者协商的前提下就私自改变派送方式属于违约行为，涉嫌构成消费欺诈，按照《消费者权益保护法》第五十五条的规定，需要承担退一赔三的赔偿责任。”

针对收取两次包装费问题，吴景明分析认为，如果快递员收取的包装费在市场上没有约定，则属于乱收费，侵害了消费者的公平交易权。

吴景明提醒消费者，如果发生此类纠纷，消费者可以选择跟经营者和解、调解，或者去向国家邮政局或当地邮政主管机关投诉，也可以通过仲裁和诉讼的方式进行解决。“前提是消费者要具备一定的证据提供能力，保存好相应的证据很重要。”

“对于快递企业的此类侵权行为，有关部门应及时进行查处，并责令限期整改，否则它以后可能还会经常这样做，侵害消费者的合法权益。而对企业来说，如果不及时纠正错误行为，终将失去广大消费者的信任，对企业的长远发展也是不利的。”吴景明说。

相关法律

《侵害消费者权益行为处罚办法》

第五条经营者提供商品或者服务不得有下列行为：……（十）骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务。

第十六条经营者有本办法第五条第（一）项至第（六）项规定行为之一且不能证明自己并非欺骗、误导消费者而实施此种行为的，属于欺诈行为。

经营者有本办法第五条第（七）项至第（十）项、第六条和第十三条规定行为之一的，属于欺诈行为。

《消费者权益保护法》

第五十五条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者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

来源：中国消费者报