

托运部忽悠消费者：

“理赔难！难理赔！”已渐渐成为市民关注当前达州托运行业的一个热点。本文拟通过对几起托运纠纷案件的调查，揭开当前存在于达州托运行业中的一些问题，尽管这些问题是发展中的问题，但托运市场凸现的“维权难、难维权”现象应引起有关部门的重视，以期切实加强对我市托运市场的监督和管理，匡正托运市场秩序，推动托运行业又好又快发展。

——编前语

托运商品丢失损坏理赔太难



托运业促进了经济发展，但规范的呼声日益强烈。

今年以来，通川区消委、达县消委不断接到消费者投诉，反映他们托运的商品被快递公司、托运部损坏或丢失后，无法获得相关赔偿。据不完全统计，1至9月，通川区和达县消委共接到此类消费投诉有29件之多，消费者损失金额达8.3万元。目前，经消委调解处理完毕的托运纠纷共有8件，消费者获得的赔偿仅为7500元，与消费者的实际损失和理赔要求存在着非常大的差距。

托运物品损坏，承运商当“甩手掌柜”

“损坏东西照价赔偿本是天经地义的事，更何况自己是付了托运费的，可托运的商品受到了损坏或丢失，承运商却当起了‘甩手掌柜’不进行赔偿，真让人恼火哟！”说这话的是家住通川区来凤路的唐先生。

7月27日，唐先生来到达县南城的某快递公司，以150元的托运费向远在云南昆明铁路局昆北车辆段的弟弟托运了一台价值4000元的电脑。托运时快递公司承诺3天便能到货，然而直到8月8日快递公司才通知接货人收货。快递成为了慢递，这本来就已经让人感到心情不畅了。然而更让人窝火的是，收货时还发现托运电脑的外包装损坏得非常严重，电脑取回家经仔细检查，发现电脑的主机已损坏，整套电脑已完全报废。事后，唐先生和他的弟弟分别在达州和昆明找快递公司要求赔偿，几经交涉无任何结果，甚至连退还托运费这一小小的要求也难以办到。为此，唐先生向事发地的达县消委进行了投诉。受理该投诉后，达县消委组织双方当事人进行了多次调解协商，终因双方在赔偿方面存在重大分歧，致使问题至今也没能得

到妥善解决。

托运商品丢失，想赔多少“我做主”

托运商品损坏或丢失了，赔多赔少全由托运部说了算，这已成为了整个达州托运业的一种不成文的行规。对这种行规，消费者颇有微词，但又无可奈何。

3月20日，在通川区小红旗桥经营起重设备的徐洪发，委托达州某货运部将12件机电设备从成都托运回达州。21日，徐某验货时发现托运的一台电机机座已受到了严重损坏，且确认系托运部在装车时不慎所致，该电机已无法销售。对此，他要求托运部按原价赔偿电机损失费2238元，并退还托运费170元。最后，徐某向达县消委进行了投诉。经调解，承运商同意只赔偿徐某1000元，并退还托运费170元，给消费者直接经济损失1000余元。

8月28日，在达县南城经营服装的潘某，委托达县某托运部从大竹县向达县托运了2件服装。岂料托运部却在运输途中丢失了1件价值2776元的衣服。事发后，当事人找托运部寻求赔偿未果。9月17日，潘某就此向达县消委投诉，要求给予解决。经消委调解，达县某托运部赔偿了消费者的部分损失共计1700元。

9月27日，达县消费者李某委托某货运部托运的木板受损，也仅仅是由承运商赔礼道歉了事，未获经济赔偿。7月18日，家住通川区大西街的杨某，委托达县某货运部将价值1100元的保健茶托运至万州，因货运部保管不当造成托运茶叶被雨淋湿变质，无法销售。经达县消委调解，当事人仅获得700元的损失赔偿，共给消费者造成直接经

济损失400元。

“行规”与法规碰撞，格式合同忽悠消费者

据了解，目前达州市的托运行业有一个不成文的“行规”：消费者一旦托运商品受损或丢失，都只按托运费的1至5倍进行赔偿，特殊情况也不能超过托运费的10倍。如此一来，就造成一些货值金额较大的托运纠纷案根本无法得到原有价值的合理赔偿。因为办理托运时的运费大多是按体积和重量进行的收费，与实际托运货物的价值是无法进行比较的。从调查中发现，达州市的众多托运部所使用的托运单，尤其一种格式合同，明确注明了多条给托运部免责的条款，其中标明的“货损货差，本部均按运价的5-10倍赔偿”出现在不少的托运单上。对这样的声明，达县消委工作人员认为，托运部在托运单上标注这样的文字，属于格式合同，免责条款与《消费者权益保护法》的规定明显不符。

不少托运货物受损的消费者反映，在托运商品时，托运部根本没就事先详细讲解货损货差的理赔办法和标准，一旦出了问题，能推就推，说不赔就不赔，往往让消费者很难获得合理的赔偿。对这一问题，《合同法》第三十九条也明确规定：采用格式条款订立合同的，提供格式合同的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款，按照对方的要求，对条款予以说明。所以，众多托运部不仅格式化条款存在问题，而且在给消费者的告知和说明方面 also 存在问题。这也为大量托运纠纷的解决带来了困难。

规范托运市场，迫在眉睫

在当今社会，托运业是现代物流的有效体现。随着经济的发展托运市场将更加兴旺繁荣。但是在兴旺的背后如不加以有效的规范，也一定会带来很多不良后果。几年前，通川区的23家个体户托运的价值24万元的商品，就发生过托运商品被承运商丢失的事件，此案经达州市和成都公安部门的多年调查至今也未弄个水落石出。

而最近以来，达州市的托运市场又接连出现大量托运纠纷案，且无法有效解决。这些现象已成为人们关注的焦点。究其原因，一是达州的托运市场运行很不规范，消费者的合法权益不能得到有效保护。二是目前达州的托运业大多各自为阵，由于没有建立相关的行业协会组织，各托运部的托运竞争处于一种无序的状况，不仅价格混乱，而且服务质量难保障。三是托运纠纷调解处理十分困难。由于格式合同造成的后果，加之对货损评价很难把握，致使涉及到的托运赔偿，难以解决。

要改变达州托运市场目前的状况，一是工商行政管理部门要加强对使用格式合同企业的监督管理，强化格式合同条款的监督检查，对格式合同实行备案管理，发现经营者有免除自身责任而加重对方责任的格式合同条款要立即制止；二是引导托运业加强法律、法规的学习，规范自身的营行为，增强法律意识做到依法经营；三是消费者要强化自我保护意识，在办理托运业务时，要对托运涉及的赔偿等细节进行明确约定，认真审查格式合同条款的详细内容，不能盲目签订格式化的托运单；四是工商、运政部门和消委要强化监管，认真处理涉及托运的消费投诉，严厉查处坑人和损害消费者权益的不法托运部；五是引导托运业建立行业协会，通过行业协会的自我管理，自我教育、自我服务的作用，建立健全规章制度，让我市的托运市场秩序得到全面规范。

□胡庭权 何伦建

李渡农贸市场成为村民的“聚宝盆”

本报讯 李渡乡是渠县一个3万余人的乡镇，然而就在这个乡的农贸市场里，逢场天一早，不绝于耳的都是喇叭声、吆喝声、还价声……火爆的交易让村民们感受到了这个“小市场”带来的生机与活力，难怪十里八乡的村民们都说，农贸市场让他们捧上了“金饭碗”。

相传，“李渡”因唐朝大诗人李白曾在这里渡过渠江而得名，水陆交通十分方便。但是，由于该地过去一直没有规范的农贸市场，每逢当场赶集，村民们只能拥挤在狭窄的街道或散落在河边进行交易和购物。“热天挤得发臭，冬天冷得发抖、雨天泥浆满身”曾是村民们对这里以前集贸市场的写照。

2002年初，当地下岗职工杨红霞瞄准商机，联合外地投资者投资50余万元，在李渡乡紧邻渠县望石公路旁的一块土地上，修建起了李渡农贸市场，从而结束了这里没有规范的农贸市场的历史。从2003年1月建成发展到现在，占地18余亩的农贸市场建筑面积已达2万余平方米，修建市场门市100多个，建立各类商品固定摊位近200个、零时摊位300多个，并逐步发展形成了市场功能设施齐全和渠县东南面重要的农副产品集散地。据农贸市场业主杨红霞不完全统计，商品日交易额20余万元，近五年来，“小市场”的商品交易总额超过了3亿多元。

在该地经营了近十年水产品生意的业主周明玉说，市场的投入使用，彻底改变了过去露天交易、摊点乱摆乱放等一些不规范状况，成为了乡亲们交易购物的理想场所。为活跃一地经济、致富一方百姓，不断提升和完善市场的服务功能和辐射功能，李渡乡党委、政府及时对市场进行归行划市、集中归点，让市场逐步形成了以农副产品、五金百货、水产禽蛋、农机电器等为主的四大交易区。

周明玉过去在河边只是摆了个小摊，生意清淡，一个月最多也只能赚到一两千元。自从搬进农贸市场水产禽蛋区后，由于交易的人多了，交通方便了，生意越做越大，现在生意做进了县城，月交易额达10多万元，收入也比过去增加了几十倍。李渡乡灯台乡5.6社紧靠望石路，以前村民们以务农为主，或在附近做临时工。农贸市场建起后，全社百分之八十的农户弃农经商，全社也成为了远近闻名的“富裕社”。据悉，李渡农贸市场的建成，共带动了周围3000余户村民脱贫致富，“小市场”也成为了当地农民的“聚宝盆”。

市场的繁荣，带动了当地经济的发展，更促进了群众文化生活的提高。2003年，李渡农贸市场牵头举办和参与地方文化体育活动，首次开展了以该市场命名的“李渡农贸杯”篮球运动会。随后，形成了每年一届的惯例，让数千名干部群众积极参与到包括篮球、乒乓球、象棋等体育活动和比赛中，并不定期进行群众性文艺演出和街头巡游活动，活跃了当地农村文化生活，成为了李渡乡小城镇建设的新亮点。

(苗冰 黄勇 本报记者 杨东)

一三七队与市地税局直属分局开展联谊活动

本报讯 为了活跃职工文化生活，增进与地方单位的友谊。日前，一三七队工会与达州市地税局直属分局工会联合开展了以“互动促交流，联谊增友情”为主题的联谊活动。

此次联谊活动形式多样，内容丰富多彩，包括乒乓球、羽毛球、趣味游戏袋鼠跳、踏板、拔河、接呼拉圈等多个项目。整个联谊活动精彩纷呈，掌声不断，欢声笑语不绝于耳，让大家在热烈友好的氛围中充分感受和谐、融洽的企税关系。参加活动的双方职工纷纷表示，这种联谊活动形式好，既锻炼了身体，还架起了彼此之间进一步交流的桥梁，加深了了解，增进了友谊，非常有意。

(夏俊)



达州日报社
一三七队(总公司)

楼顶长“毒瘤” 铲除没商量

本报讯 达县南外镇梧桐梁社区二小区“鸿祥明珠”大厦十四楼的田某某，为“拓展”空间，无视国家建设法律法规，擅自在其楼顶违规加层，建设面积30余平方米，未办理任何建设手续。今年5月和10月，达县城乡规划建设管理监察大队相继对田某某的违法建筑依法下达了《限期拆除处罚决定

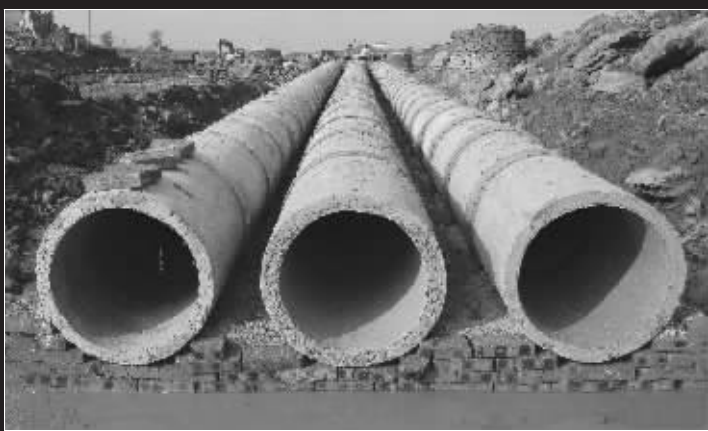
(本报记者 王锡敬)

销售报废汽车零部件遭查

本报讯 近日，万源市工商局长青工商所在一居民楼后院内将切割、拆解报废汽车零部件进行销售的刘某某查获。

经查，刘某某系外地人，无任何手续购买报废汽车，专门切割、拆解汽车零部件到外地销售，

(崔鸣 田刚)



大竹县坚持开发新区与改造旧城相结合，加快城市建设。图为县城北城新区基础设施建设现场。

(薛友明 摄)

达县本月起全面整治运输市场

本报讯 从本月开始，达县工商局将重拳出击运输市场。到时，包括车辆、船只在内的营运市场秩序将得到全面整治。

自去年该局规范运输市场经济秩序以来，达县运输市场形势已基本好转。然而，不按规定登记办照、偷逃国家税费；不按期参加年检、验照的车船仍有存在。特别是打着运输企业旗号，挂靠企业逃避办照或者年检的现象时有发生。达县工商局针对这些问题，从本月起，将全面出击，彻底清理全县营运市场中的不良现象，对那些违反国家法律法规的行为，将给予严厉惩处。

(严然)

56吨不合格化肥退回广方

本报讯 近日，通川区火车站工商所执法人员在辖区各内各类化肥进行抽检时查获某品牌化肥不合格，据经销商称这批产品是从湖北某化工公司购进，共60吨，其中已销售4吨。根据产品质量法规定，执法人员立即责令该化肥销售商停止销售，将不合格的56吨化肥退回广方，没收其违法所得200元，并处罚款7800元人民币。

(陈婵媛 张永)

大竹查获一批过期水泥

本报讯 近日，大竹质监局组织执法人员到企业、区乡检查水泥、钢材等建筑材料的质量。当执法人员在庙坝镇、清水镇的水泥销售门市检查时，发现一些门市销售的某品牌水泥，其水泥袋上标注的执行标准GB12958-1999，已于今年6月1日废止。生产日期是2008年9月30日，数量20吨。目前此案正在调查处理之中。

(李敬康)

罗江集中清理土地违法违规行为

本报讯 为严肃查处土地违法违规行为，通川区罗江镇党委、政府高度重视，切实加强节约集约用地工作的组织领导，以确保土地管理法律法规和节约集约用地政策在基层得以贯彻落实。

近日，由区纪委、监察局牵头，罗江政府、罗江国土所、罗江建管所、罗江财政所等部门参与，针对罗江镇群众反映集中、影响较大的五起土地违法违规行为进行了清理，并立案查处，涉及违法占用土地1887平方米。按照有关规定对当事人给予了严肃处理，做到了发现一起、查处一地、处理到地一起。

(胡聪 王正朴)

宣汉质监局严格监管肉制品生产加工

本报讯 宣汉质监局全面部署，进一步加强对肉制品生产加工质量安全的监管工作，确保群众吃上放心肉制品。该局一是要求各生产加工企业高度重视食品安全，严格依法生产经营，企业必须落实食品安全第一责任；二是加强对肉制品生产加工环节的执法检查，重点检查无生产许可证生产加工肉制品；三是加强对肉制品生产加工企业监督检查，依照有关法律法规要求，围绕质量安全这一核心，进行全面细致的检查。

(杜俊)

强化培训促就业

该区坚持走“以培训促进就业，以就业带动培训”之路，将再就业培训作为促进就业的一条

重要途径。针对不同类型、不同需求的人员，广泛开展各类培训，“输血帮造血”，从根源上解决就业。同时通过创业培训，积极引导和帮助下岗、失业人员自主创业、自谋职业，针对有创业愿望的下岗失业人员进行了重点帮扶培训，帮助他们制定创业计划，分析创业项目。去年以来，共组织开展各类培训班16期，开设专业有电工、焊工、厨师、电脑、保洁、家政等八个专业，培训后就业率达60%以上。原新兴煤矿职工王某，下岗后一直失业在家，在参加了全区创业培训后，该局结合他的实际情况，帮助他进行了综合市场分析，开办了一家鲜果超市，如今生意兴隆，月收入达3000多元，成为了通川区创业成功的一个典型。

真情援助促就业

健全帮扶工作制度。从就业培训、援助服务、就业情况等方面，量化创建充分就业社区标准，制定工作目标责任，完善了对零就业家庭和困难群体的援助承诺、岗位开发及跟踪服务等重点援助制度。实施“四包一帮”的动态跟踪服务，完善就业援助长效机制。对“零就业家庭”和困难就业对象落实就业援助优先安排、实行街道领导包片、社干干部包社区、社区主任包楼院、社区干部包家庭、党员干部一帮一的“四包一帮”跟踪服务。坚持两个优先，加大岗位援助力度。对政府投资开发的公益性岗位优先安排，优先补充零就业家庭成员和困难群体。重点安置“零就业家庭”、“4050”人员、单亲家庭人员就业。承诺“零就业家庭”至少一人稳定就业，建立了公益性岗位空缺申报和收集储备制度。特困人员魏某，离异后，单身一人，生活十分困难，后来在就业部门的帮助下，三天之内为其解决了就业。目前，安排在市保安服务公司上班，月收入1000元以上，生活得到了有效保障。加强残疾人就业工作。充分发挥社区就业服务平台的作用，为残疾人开拓多渠道、多层次、多形式的就业门路，对残疾人实行零距离服务。残疾人鲜某，家庭生活十分困难，子女又在上学，一家人仅靠低保维持生计，难以实现就业。社区干部通过多方努力，专门为其租用一公共厕所，帮助办理手续，并享受相关优惠政策，切实解决了其实际困难。近日，通川区就业局与通川区残联协作，将利用公益性岗位安置20名残疾人员就业。通川区再就业援助活动，围绕“服务群众、真情相助”这一主题，通过多种形式广泛开展各类援助活动，切实解决困难群众生活和就业问题，帮助一大批困难人员、“零就业”家庭实现了就业。

□唐志平 本报记者 杨波 龚其明