

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年报读者互动  
栏目合作:市民信箱 mail.sh.cn

# 团购《读者》几个月没收到遭莫名退款 淘宝聚划算 物流出问题所致



余儒文 绘

本报讯 记者 朱迪 李女士在淘宝聚划算网站上订购了一年的《读者》杂志,可自从李女士订购成功后,至今她只收到过一期。据了解,虽然李女士已经收到了来自聚划算方面的全额退款,但对方不问缘由就退款的方式让她颇有些不满。对此,淘宝聚划算网站售后方面表示,由于物流方面的失误是他们之前没有考虑到的,而给消费者全额退款也是最合适的处理办法。

疑问,李女士首先给聚划算的配送部门打去电话,但得到的回复是不知道,并且对方又给了李女士聚划算售后部的电话。随后,在与聚划算售后部取得联系后,李女士只是说明了自己连续两三个月没有收到《读者》杂志而已,对方就表示给她全额退款。“怎么就全额退款了呢?不问任何缘由,也不向我们消费者说明其中的情况,就被直接退款。”虽然,李女士已经收到了淘宝聚划算方面的全额退款,但对于对方的处理方式表示出了不满。

读者投诉:只收到一期后就遭莫名退款

近日,市民李女士向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映称,在淘宝聚划算网站上订购了一年的《读者》杂志,共23期费用是55元。结果,李女士只收到过2012年的第二期《读者》杂志,之后的几期杂志就再也没有了踪影。起初,李女士怀疑是自家楼道内的邮箱出了问题,想着也许是邮箱被人盗用了,杂志也就被顺手牵羊拿走了。“由于李女士身边的几位好友也都在聚划算网站上订购了《读者》杂志,在一次聊天中,李女士得知同伴也是同样没有收到过《读者》杂志。

商家反馈 物流方面出现问题

面对李女士的种种质疑,淘宝聚划算售后部的工作人员舒小姐解释称,考虑到是邮政物流方面出现了问题而导致杂志送达率极低,我们才采取了只要消费者前来反映投诉,无论之前是否收到过杂志,我们都一律采取退款的方式来弥补消费者的损失。”舒小姐表示,聚划算只是一个销售平台,对于物流方面的过失,是他们也没能想到的。与此同时,淘宝网方面表示,会在明后两天与李女士联系,并赔偿其30元违约金。

律师说法:

上海江三角律师事务所的徐游律师认为,商家应该首先对于产品的整个销售流程做一个风险成本评估。“作为商家应该在发现物流配送存在问题后,第一时间通知消费者,主动发布消息,而不是被动地等着消费者的反馈投诉再来处理。”

据李女士介绍,同一时间在淘宝聚划算网站上订购《读者》杂志的两个朋友中,一个是期都没有收到过,另一个则是缺了一两期。“这让我感到很诧异,因为起初认为是自身的原因而没有收到,后来才清楚原来是网站的原因。”李女士告诉记者,当初在订购《读者》杂志后,她还收到过网站发来的确认信息,其中特别注明“每月的15日至30日发货,节假日顺延”。

“为何网站会迟迟不发货?”带着心中的

## 》投诉反馈

### QQ团购网购买电影票遇霸王条款

市民毛先生 投诉 4月6日我通过QQ团购网购买了2张上海国金百丽宫影院的电影电子兑换券,共80元。当时我特别看了兑换券的限制要求,得知电子兑换券有效期为3个月,可兑换2D、3D影票,且在有效期内,除特殊节日外凭兑换券可换影院的任意电影票。但当我4月13日和爱人去影院想看《泰坦尼克号》时发现兑换券附近竖了一块牌子,我们被告知2张兑换券只能换1张电影票。当时腾讯客服告诉我,我购买的时候确实没这个限制,也是该片上映后才被影院通知有这种限制。于是我最终只能再在QQ团购网购

买2张电子兑换券,和爱人14号再来看电影。记者 俞韡岭 反馈:记者了解到,腾讯客服曾想以赠送10个Q币作为补偿,但被毛先生断然拒绝。而毛先生要求QQ团购网退还1张电子兑换券的钱款的要求也曾被客服拒绝,且客服也曾明确表示毛先生可以去任何地方投诉。不过最后一位工号13355的腾讯客服联系毛先生,表示经过和运营商沟通后,愿意退还40元。毛先生告诉记者,该客服承诺会在数个工作日内将40元钱打入他的银行卡里,对此结果,他表示基本满意。

### 疑喝光明牛奶后拉肚子 厂家、商家愿赔偿

市民刘先生 投诉 4月16日我在大润发大宁店买了一瓶光明2.43升的鲜牛奶,保质期是从4月15日至21日。4月17日我饮用一杯后约一小时左右有拉肚子的情况,当时也没太在意,吃了点药就好了,但我没想到4月18日喝了牛奶后又有拉肚子的情况发生,因此我不得不对这瓶牛奶的新鲜程度表示怀疑。我曾拨打光明客服热线,厂家派人上门查看后声称牛奶是好的,且只愿意作出退一赔一的解决方案,或者是提供我等值的6张牛奶券。原本想算了,但光明客服一经理在电话中态度傲慢,让我很生气,因此希望通过媒体曝光。

记者 俞韡岭 反馈 4月23日上午记者与刘先生联系后,得知4月22日一早光明一位相关负责人已给他打过电话,并且态度较好地刘向刘先生赔礼道歉了,并且愿意提供200元现金作为补偿。刘先生说,第一次上门的光明工作人员已在当日将补偿费用送到了自己手中。此外记者了解到,刘先生也曾经向大润发大宁店反映此事,且据他称大润发大宁店的售后服务态度远比光明诚恳。“大润发大宁店工作人员立即联系我赔礼道歉,并且愿意送一箱牛奶上门,我后来想这也不关商家的事,所以就婉拒了他们的好意。”刘先生说。

## 》回音壁

### 雅驹装饰愿意赔款 消费者表示接受

今年3月12日,本报《天井瓷砖现裂缝 谁之过?装修公司:要等鉴定结果!》一文报道了市民袁女士家中天井所铺瓷砖使用不到两年就出现大量开裂的情况。采访中袁女士将矛头直指当初为她家装修的上海雅驹装饰工程有限公司,当时经记者协调,雅驹装饰负责人朱先生上门查看情况,敲下了一块瓷砖并表示会尽快将瓷砖送到生产商去鉴定是否是瓷砖的质量问题。

近日当记者再次联系袁女士时获悉,朱先生之后曾表示公司愿意为其善后,但她实在不放心,因此拒绝了雅驹装饰善后的方案。不过雅驹装饰愿意赔偿袁女士1500元现金的损失,这也让袁女士感到基本满意。“他们已经将钱给我了,我想反正也是像隔壁‘邻居’一样,没必要搞僵掉,所以这事情就算解决了。”至此,袁女士对本报维权报道的及时表示感谢。

记者 俞韡岭

### 豪享来五莲路店被诉服务态度差 负责人道歉

读者李先生投诉称,4月21日中午,他和朋友一行三人去豪享来五莲路店吃中饭,李先生点了一份56元的中式套餐,其中有一小份菜是生菜上加点肉糜。当他夹一筷子肉糜品尝时发现味道不对,凑近一闻发现味道更大。

来五莲路店负责人就当时该经理无理态度向我道歉。”

4月23日上午记者联系到了豪享来五莲路店大堂负责人。该负责人了解情况后立即和李先生作了电话沟通,并在电话里对李先生作出了郑重的道歉。该负责人随后告诉记者,已经和李先生和解,且对方也没有额外要求。此外他还表示,会进一步规范门店服务人员服务态度,不会因为客入多就对客人敷衍了事。记者随后从李先生处获悉,该负责人确实电话中向他道歉,也向本报表示感谢。

记者 俞韡岭

<b>金融招商 广告投放热线:</b> 4月25日 今天接稿 明天见报 <b>13816233878</b>	<b>商帐纠纷咨询</b> 十年经验 百人团队 专业技巧 律师联手 卢湾:021-51875009 长宁:13072177721	<b>声明公告</b> 严鑫遗失从业资格号:3100000202303107特此声明 注销公告:上海通吉汽车销售有限公司经股东会决议解散,并已成立清算组。请债权人自本公告刊登之日起45日内向本公司清算组申报债权特此公告
<b>代办公司</b> 代办工商 税务 验资 手续 <b>13818509948</b>	<b>本人征婚</b> 男49岁 丧偶 转业军人 稳重 豁达 品貌端正 经商事业稳定 愿与一位贤惠顾家爱生活女士白头偕老 地域不限 13421811483 本人亲谈 <b>房产抵押 短期投资咨询</b> <b>15801849220</b>	<b>上海卓越计算机有限公司</b> 遗失商业发票一本,代码131000521351,号码02436401-50; 服务业发票一本,代码231000571351,号码62580101-50 声明作废 <b>更名公告:</b> 上海浩瀚美容美发有限公司现更名为京品美容美发,原有门店的会员卡手持会员卡可到京品正常消费,浩瀚原有会员卡持浩瀚会员卡可到任意一家现有浩瀚连锁店正常消费,特此公告。

## 南翔高科技园区

### 特惠大招商“庆祝南翔高科技商务中心开工建设”

公司总部地址:上海沪宜公路1188号 招商热线: 021-69120222、69121700  
 天目中路469号-3(凯旋门大厦对面) 51002100 曹杨路1173号 62160012  
 中山西路1511(长盛旅馆)202室 54246800 徐虹中路19号201室 62525932  
 曹杨路930号B楼302室 52662830 漕宝路2号201室 54485975  
 漕溪路169号215室 54243320 乳山路139号401室 58875748  
 武宁路350号388-B室 62574355 吴淞路411号203室 36521192  
 江苏路96号303室 32302085 / 32502085

## 沪嘉回招商

### 诚信服务 优惠招商

30万m²厂房可供招租 13371951158 59512976 葛先生  
 嘉定总部:嘉定区马陆镇嘉戩公路328号 59512321 59513220  
 市服务中心: 闸北区天目西路511号锦程大厦1906室 63176766 63543328  
 办事处: 大木桥路108号小企业总会320室 64223606 13371951116 中山北一路1200号2幢1号楼407室 61400068 13371951001  
 海宁路1399号众昌金城大厦507室 63806578 13371951043 国川顺路138号315室 55051856 13371906331  
 共和新路1470号5幢216室 36361968 18601600275 浦东新区浦三路518号B楼403室(近东方路) 50398113 13371951067  
 长宁路347号223室(近江苏路) 52377619 1371951075