

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

三门路乐购750克面包足足少了50克

记者介入 超市当场退赔

日前,市民徐先生向本报“老罗帮你忙”互动维权热线举报:三门路乐购超市面包缺斤少两,记者现场采访后,相关负责人当场退货,并赔偿50元。
本报记者 罗水元



标签上写明750克的面包用超市内的电子秤称量后显示少了50克。

本报记者 丁嘉 摄

乐购750克面包少50克

徐先生反映的这家乐购超市位于三门路501号,生包生产方为设在超市现制现售的“快乐面包坊”。记者赶到现场,将徐先生昨日花7.5元所买750克装“醇香面包”放置于超市电子秤上称,显示重量为700克。记者当场随机从货架上抽取近十包,有两包也缺斤少两,分别为5月23日生产的同类面包,一个少50克,另一个少58克。

“这次缺斤少两还算少一点的。”徐先生说,他就住在超市附近,半年前就发现“快乐面包坊”缺斤少两现象,有一次购买的750克装“醇香面包”,少了100克。但他向“快乐面包坊”和乐购超市反映,纠纷均未解决。

昨天购买这款面包再次发现缺斤

少两情况后,他再次向“快乐面包坊”和乐购超市客服部门反映,对方给他的回复是:要买就买,不买就退。这一次,他将面包带回家立即拨打了本报“老罗帮你忙”互动维权热线投诉。

顾客退还面包获赔50元

“快乐面包坊”有关负责人金先生现场告诉记者,这里的面包都是车间式生产,徐先生所买这类面包都是事先打印好标有重量、条形码等信息的标签,并将标签贴到袋子上后再现场包装。之所以这样,是因为生产车间切割面包的切割机能按自动算好分量进行切割。

金先生解释,面包缺斤少两就是因为那台切割机前几天出现故障后,他们仍按原来流程操作,而不是将切割好面包称重后,再按实际重量标注

标签。前天意识到这点后,即叫来维修人员维修。徐先生所反映缺斤少两面包系切割机维修好之前生产,接到徐先生投诉后,准备立即与他协商解决,但徐先生可能没有听到,自行离开了。

对于徐先生所反映乐购客服人员面对他投诉的态度问题,该乐购超市值班负责人沈女士解释,系个别新近培训上岗新员工个人行为,将视情况对有关客服人员作出严厉处罚,处罚不排除开除形式。

就在记者采访时,“快乐面包坊”有关负责人金先生迅速与徐先生达成一致意见:“快乐面包坊”对徐先生所买面包作退货处理,并赔偿徐先生50元现金。徐先生对此表示满意。金先生当场也表示,今后将对加强面包核重工作,防止类似情况发生。

没试穿就买鞋

事后发现尺码不对要求退货

律师称消费者退货理由不成立

本报讯 记者 俞韡岭 让朋友代购了双皮鞋,事后发现尺码偏大,李先生要求乐购大华店内的“鞋柜”专卖店退货。但店长杨小姐委屈地表示在李先生朋友购买前曾善意提醒“我们家的鞋子偏大”,如今非皮鞋质量原因没法退货。律师认为,尺码大小完全是消费者的选择,以“选错了”来主张退货,理由不成立。

买错尺码要求退货

李先生说,近日他一朋友在乐购大华店一楼的“鞋柜”专卖店为他代购了一双299元的皮鞋。据周先生表示,朋友告知店方他平常穿42码大小的鞋子,但店方称41码的就能穿,于是他朋友就买了41码的皮鞋给他。

“买来后我在家里试穿发现偏大。”李先生事后拿着鞋子去门店要求换码,但试了39码的同款皮鞋还是感觉“有些大”,于是就要求退货,但

却被告知只换不退。李先生告诉记者,虽然店方承诺去别的店调38码的货,但“过了一个礼拜我去门店才发现根本没调货”。“鉴于店方这种行为,我要求退货,将299元还给我。”

店方:“他根本没让我调货!”

“鞋柜”专卖店店长杨小姐对此感到委屈。她表示,在李先生朋友买鞋之前,自己曾善意提醒对方鞋子偏大。而在事后李先生和朋友一起上门要求换码时,她也尽心尽力。“我们店里最小的就是39码,他都一一试过了还是觉得偏大。我当时也很奇怪,我们家的鞋子虽然大了点,但绝对符合正常范围,怎么在他嘴里就一直偏大?”

据悉,杨小姐曾怀疑李先生是不是对皮鞋款式不满意,因此建议他换种款式,但被告知“要么换更小的要么退货”。杨小姐说,后来曾和李先生

谈到去别的店调38码的鞋子过来,但对方并未答应,拿了一双39码的就离开了。“我们在上海几十家门店只有十来双38码的鞋子,所以我和他说,如果诚心要,可以去调货,但要四五天的时间,他告诉我说要回老家等不了,最后就拿着39码的鞋子离店了。”

律师说法:退货理由不成立

江三角律师事务所徐游律师表示,选择鞋子尺码本身就是消费者的自由选择,而投诉人本身未到实体店试穿就为事后纠纷埋下了隐患。徐律师认为,店家从一开始的善意提醒、售后服务中的换码、建议调货的行为都尽到了义务,反而消费者退货诉求不符合《三包法》。“鞋子本身并没有质量问题,如果退货了进行二次销售,对之后的买家也是不公平的,所以从法律层面来讲,消费者诉求不成立。”

》经济型酒店帮你试后续

格林豪泰承诺加强安全管理

如家虽说“重视”却没回应

本报讯 记者 朱迪 昨天,格林豪泰酒店管理集团总裁徐曙光对于之前“经济型酒店调查”报道中反映的问题向本报做出了相关回应。但如家方面却一再向本报爽约。

“一般来说,客房工作人员有早、中班之分,而中班是从下午两点至晚上十点。在此之后,客房服务工作基本都是各家门店当天的值班经理带领保安人员来执行的。”据徐曙光介绍,保安人员在上岗之初以及上班之余都会有一系列的培训课程,这其中包括日常巡逻、安保管理、客房服务等内容,而保安人员是不允许单独来做客房服务工作的,他们仅仅是做些辅助工作。

与此同时,在酒店的安保问题上,徐曙光解释称任何外来人员都需要登记。“通常情况来讲,外卖人员是肯定不能私自上楼将外卖直接送至客房,我们都是让外卖人员先在前台登记,然后再电话联系顾客让他们自行去前台领取。”

徐曙光告诉记者,“之前我们也发现了在客房门口递塞黄色卡片的情况,对此我们也是加紧了门房监控,以及保安人员的巡守。但有时候都已经发生了。”徐先生表示,在今后的安保工作中,他们一定会加大安保力度,把能做门禁的地方尽量都设有门禁,做到防患于未然。

至今格林豪泰在上海已经有70多家店面,如何将直营店与加盟店的水准做到整齐划一,徐曙光表示,他们会安排区域经理每周进行驻店指导,力求在各门店的服务方面做到标准化、统一化。“每个月我们都会安排专门的消防培训,以此来保证公共安全隐患为零的状态。”

徐曙光告诉记者,对于发生消防通道杂物多的情况,全公司一定会对各家门店进行补查,一经发现将立即做出整改。

如家方面曾经在上周表示周一给出回复,可迟迟没有回应,仅仅口头表示领导非常“重视”。

》维权现场

遇“李鬼”物流 送货不成反遭勒索

本报讯 记者 罗水元 “野路子”物流公司冒充正规企业,拿完运费送货时,又以货物为筹码再向货主要钱。昨日,上海市物流协会介绍,该协会将携相关企业深入调查。

读者投诉:

付完运费货到还被索运费

何先生致电本报“老罗帮你忙”互动维权热线称,“五·一”小长假时,他通过百度搜索到一家“华宇物流”公司,并拨打网上所留的400电话和对方口头约定,以410元运费将一笔价值9000元的货物从上海送至吴江,当天拉货第二天送达目的地。

5月4日,一位姓李的先生开着一辆车如约前来拉货,何先生即付了410元运费。何先生还在《上海华宇快运物流公司合同单》合同单上特意注明货物总值9000元,并在合同上将货物送达地址写了两遍。然而,何先生很快接到客户电话称,李先生又要向客户方收取1460元送货费。

因客户急等货物,何先生不得不另叫一家物流公司送货,这家物流公司只收取220元就将货物快速送到。

此后,李先生竟以货物为“筹码”要何先生再付1460元,并威胁称,如果不付钱将自行处理该批货物。

网上搜“华语物流”没一家是“正牌”

记者注意到,双方签订合同虽然“抬头”为“上海华宇快运物流有限公司”,但所盖公章却为“上海华宇物流有限公司”,合同上既

无公司地址,也无公司电话。

“华宇物流”到底是一家什么公司?记者通过114查询不到“华宇物流”,只有两家名字相近的公司,但这两家公司都称没有这个400电话。记者通过上海市工商局官网上企业信息查询系统也查不到“华宇物流”。

记者在百度搜索输入“华宇物流”四个字,竟然有152万条信息,显示的业务电话从普通电话到“400”再到“800”,不计其数。记者拨通一家“上海华宇物流有限公司”网站提供的电话,接线人员却否认该公司是“华宇物流”,而是加盟薛成(音)物流的物流公司。

上海市物流协会相关人士表示,上海市场上原来确实有“华宇物流”,但早已被TNT快递并购,新公司名字为“天地华宇物流”,现在市场上的“华宇物流”没有一家是“正牌”。

“李鬼”承认作假 物流协会将深入调查

记者致电为何先生运送货物的“华宇物流”李先生时,对方在记者再三追问下终于承认自己不是“华宇物流”,而是“安知物流”,此前告知何先生的公司地址也是假的。

上海市物流协会告诉记者,已将有关情况反映给“天地华宇物流”,对方觉得自身名誉因此受到侵害,将全力配合物流协会进行调查。之后,何先生告诉记者,上海市物流协会和“天地华宇物流”都已与他联系,着手调查事宜。