

老罗帮你忙 13801898568

新浪微博 :@青年报读者互动
栏目合作 东方都市广播 渠成热线(9:00-11:00)
市民信箱 mail.sh.cn 新浪上海维权频道 @上海维权投诉)

标促销价的矿泉水为何仍按原价结账？

促销次日开始 乐购提前半天就换价签

记者调查：各卖场促销商品上架、价签更换时间不一

市民尹先生近日向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映称，日前在乐购长宁店购买一箱矿泉水，结账时发现小票仍为原价，便宜0.55元的促销价没有显示，虽然当场就拿到了差价，但仍觉奇怪。对此长宁店当班经理黄先生解释称，顾客购物当日矿泉水还未正式促销，因此电脑系统未更新。6月19日记者现场看到，矿泉水结账时电脑里已是促销价。

本报记者 俞群岭



余儒文 绘

阴阳价-?



》维权现场

朗仕达豆浆机 换货寄出无回音

本报讯 记者 罗水元 林先生花498元买朗仕达料理豆浆机，但快递来的豆浆机却不能正常使用，他选择换货，但寄出后却一直没得到回音。

今年5月底，林先生通过网购买了一台朗仕达料理豆浆机。6月3日送货上门时，包装上显示生产商为浙江朗博飞日用品有限公司，代理商为上海朗博飞厨房用品有限公司。收货后，他发现豆浆机不能正常使用，致电朗博飞热线要求换货，对方却说还要他出运费寄过去，林先生不能接受，要求退货，对方又说退货要收折旧费。无奈，林先生选择了换货，于6月20日花17元请快递公司，将豆浆机寄回。

此后，林先生多次致电朗博飞询问换货一事，对方一直称他寄出去的货还没到，而他自己再询问快递公司时，快递说他寄出的货已被朗博飞签收。当他再次致电朗博飞时，对方又说反映的问题不属于其业务范围，最后干脆不接电话。

近日，记者致电朗博飞热线，工作人员吴小姐称林先生收到的豆浆机杯子有问题，已更换。不过，当记者说林先生还没有收到换过的豆浆机时，吴小姐又说这事不归他们管，要调查后再给回复。直至截稿记者仍未收到来自朗博飞的回复。

扫描仪坏了 德邦物流全赔

本报讯 记者 俞群岭 市民小彦(化名)近日向与本报合作的新浪上海维权频道 @上海维权投诉)反映称，自己的一台底片扫描仪3月份经德邦物流运输后坏了，德邦物流只愿承担约六成的维修费。经记者协调，德邦物流愿承担全部维修费。

3月中旬，小彦委托他在上海的朋友将一台价值约2万元的某品牌底片扫描仪通过德邦物流松江九亭营业部发往厦门。小彦说，当时他的朋友专门作了保价。但当小彦收到货时，发现扫描仪外壳变形，通电后无法工作。小彦当场拒签。

据小彦透露，扫描仪经过该品牌上海维修中心检测维修后恢复正常工作，但他也为此付出了2672元的代价。而当他委托在沪朋友提交各种证明文件及维修发票后，却被德邦物流告知只承担1600多元的费用。小彦认为，德邦物流理应承担全部维修费用。

德邦物流松江九亭营业部相关负责人徐先生承认扫描仪在运输途中出现了问题，营业部进行过协商。徐先生说，因金额较大，总公司理赔中心根据保价情况、扫描仪实际价值折算后得出了1600多元的赔付方案。不过徐先生坦言仍有协商余地。据悉，徐先生接到记者电话后立即向总公司有关领导汇报，并回电称，公司已同意承担全部维修费用。

》调查·促销商品何时改价

一般在促销前夜 营运结束后改价

记者调查获悉，其他卖场促销商品放置时间与乐购有所不同。

卜蜂莲花客服中心告诉记者，门店一般会提前半天到一天将促销产品放在货架上，而价格一般会在正式促销日前一天的营运时间结束后进行改动，但也不排除有特殊商品提前改动价格。“有时候确实会造成消费者的误解，我们也碰到过这种情况。”

而大润发一门店售后负责人表示，无论是促销的商品还是价格，都在正式促销日开始前一天的营运时间结束后再作改动，以免造成不必要的麻烦。

律师说法：

标价为邀约 买卖双方都有过错
江三角律师事务所徐游律师表示，乐购长宁店提前放置促销产品无可厚非，但一并将价格标签在促销前一天换掉就显得“管理不太规范，容易引起误解”。

徐律师进一步解释称，如果标签未标识促销日期，按照《合同法》及商业惯例，明示价格标签视为邀约行为，如果消费者因此购买了产品，哪怕促销活动非消费者购买当日开始，也应以当日标签上实际价格为准。

而像此案中标签上有日期的情况，徐律师认为买卖双方都有过错。“消费者没有看清楚日期购买有责任，但经营者也有责任将日期标注得更合理一些，得和价格一样醒目。”

宁店当班经理黄先生的陪同下找到了正在促销的康师傅矿物质水。根据标签一排小字显示，此产品促销期为6月15日至6月26日，也就是说，尹先生购买之日，促销并未开始。

此时黄先生推测，店里一般会对促销产品提前半天进行布置，因此6月14日下午就会将产品数量、标签统一作更换。“可能尹先生购买时并未注意到促销日期，只注意到促销价，因此出现了纠纷”，黄先生说，“当时为了顾客的利益，我们也将差价退还给了他。”

记者随后拎着一箱矿物质水到收银台结账，看到电脑里显示金额为7.6元”。黄先生说，14日晚确实存在电脑系统跟进不及时的情况，但肯定于促销当日更新过，因此不会存在故意多收顾客钱的情况发生”。

投诉：

标促销价为何还按原价结账

尹先生说，6月14日他在乐购长宁店看到康师傅矿物质水有促销活动，原价每箱8.15元，促销价只要7.6元，但当他拎了一箱结账时却被收银员告知要8.15元。据悉，尹先生当时特地又到促销位置查看确认后，向收银员提出质疑，最后退回了0.55元的差价。

虽然退差价成功，但尹先生却有自己的质疑：“还好我及时关注到了这个情况，如果也有人遇到收银员按原价算促销价的产品却浑然不知，岂不是蒙受不必要的损失？”

店方：
促销次日开始 价签提前半天换
6月19日下午，记者在乐购长

智障母亲为儿报名 退费险遭绿光教育拒绝

本报讯 记者 罗水元 一个智障母亲，独自前往黄浦区绿光教育培训中心莘庄春申校区为儿子报名参加培训，遭家属反对后，两度申请退费却均未如意。近日，本报记者现场维权，绿光教育终于同意全额退还已收取的2880元培训费。

智障残疾人为儿培训退款难讨

日前，市民朱女士致电本报“老罗帮你忙”互动维权热线称，她有智障残疾的妹妹朱英(化名)独自到黄浦区绿光教育培训中心莘庄春申校区为其儿子报名参加培训，但交完2880元培训费后，监护人要求退费时，遭到培训机构拒绝。

朱英在没有告诉家人的情况下，于今年4月5日独自一人来到黄浦区绿光教育培训中心莘庄春申校区，交了2880元与培训机构签署了一份为期半年的培训协议。

报完后，家人才知道她为儿



经过协商，绿光教育同意全额退款。

本报记者 丁嘉 摄

子报名参加培训一事。”已经报过一个培训班了，怎么还要报呀？”家人当即反对，并要朱英前往培训机构退费。

朱英与培训机构所签协议上明确规定：“学员一经缴费，在开学前不得向校方提出退费。”学校据此不同意退费。朱英自编一个理由说自

己儿子刚出车祸，不能继续上学。培训机构一听，暂时同意了退款要求，但要求按协议规定扣除10%的费用，并且要三个月才能将款退回。朱英向家人反映后，家人不同意，再次与培训机构交涉。这次，培训机构得知朱英儿子并没有出车祸，一分钱也不愿意退了。

协议应无效 培训机构全额退款

在维权现场，朱英的残疾证显示，她为三级智障残疾。现场与其交流时，也很难听懂她所说的话。

上海海朋律师事务所徐亦律师认为，三级智障残疾人为限制民事行为能力公民，一次性办理2880元的业务，超越了其所能承担的民事行为能力范围，其单独与培训机构所签协议应视为无效。

黄浦区绿光教育培训中心莘庄春申校区有关工作人员则称，接待朱英时，朱英没有出示残疾证，否则就不会与她签培训协议；而在与朱英签订培训协议前，曾向她父亲打过电话，得到了其父亲同意。但是，陪同朱英的人和朱英本人都称，朱英父亲于六年前就去世了。

不过，黄浦区绿光教育培训中心莘庄春申校区有关工作人员看完朱英残疾证，并向总部汇报后，总部最后决定全额退款。