

柑橘价廉又滞销 果农、政府共谋出路

■B05 微生活·城事

周大福足金手镯戴了一个多月就断裂

■B10 互动·维权

3D转制的《2012》你会去看吗？

■B13 文娱



太平洋数码门前贴出醒目的提示,提醒消费者不要轻信所谓销售人员的介绍和导购。

本报记者 丁嘉 摄

太平洋数码、百脑汇 本报近期几乎每周都可以收到2—3则徐家汇四大数码商场部分商铺转型销售,欺瞒消费者的相关投诉。而在此前的报道中,徐汇工商部门也一再表示将出重拳给予打击。但为何此类行为屡禁不绝?据介绍,整治的难点在于取证难,同时目前只靠《消费者权益保护法》来进行罚责显得执法依据比较单一。

工商部门向本报表示,在联合公安驻点数码城外处理投诉之外,还将大力增加对“老窝”汇嘉大厦的巡查力度。此外工商表示不排除推出“诚信经营户”政策,软硬兼施治理乱象。

本报记者 俞韩岭

徐家汇数码城 转型销售欺客乱象何时能得根治 取证难 处罚依据单一 未来或推“诚信经营户”制度

》读者投诉

买电脑 被高价”

某高校研究生小黄10月27日在太平洋数码二期商场柜台告诉“联芮科技”的销售人员汪某想买联想G580,对方称“有机器”并将其带到“公司”仓库——邻近的汇嘉大厦7楼C座。

小黄说,汪某说“去拿货了”的同时称“G580显卡有问题”,并向其推荐了G485。没有坚定立场的小黄最终以4749元的价格(含399元系统安装费)购置了G485。

记者从联想官网得知,G485的价位低配在2999元、高配在3499元。小黄说曾找过上海联芮信息科技有限公司的区域经理孙先生,但被告知换机需500元开机费,而且还不能换到原本要买的G580。

记者采访时,孙先生承认“G580无货”,也承认“说了一半的事实”,但并不认为销售人员“G580有机器”、“正在拿货”的说法有错。

大一学生小张10月21日根据朋友提供的电脑配置来到联芮科技买电脑,最终在汇嘉大厦7楼C座小张以4650元的价格买到一款B470。小张咨询联想官网后得知B470的售价在2500元至3900元间,于是要求换机,在原价基础上补了1749元换来了一台昭阳E49A,但发现看电影都卡,之后再要求退款就陷入了“持久战”。

》记者对话监管方面

整治的难点到底在哪里

虽然在本报协调下,两人以换机作为最终补偿结果,但从本报接到的投诉量来看,包括太平洋数码二期在内徐家汇4座数码城投诉量只多不少。是管不好还是没法管?管理难度到底在哪里?为此记者采访了太平洋数码商场管理部和徐家汇工商所。

禁止“场外销售”有无威慑力? 保安抓、监控管、约定罚

太平洋数码广场《租赁及管理协议书》规定“商户不得以任何方式将前来本商场购物的消费者带至非本商场场所进行场外交易(包括但不限于在本数码广场看样品后带至非本商场场所进行交易),否则将从严给予违约处理。”

管理部李经理说,虽然联芮科技有“去汇嘉大厦提货不得不去,在那儿进行钱款交易也可以”一说,但此行为“已经违约”。“我们要求每家商铺都装POS机,完全可以在商场内交易。还有提货为何要拉消费者去?派个工作人员去拿就可以!”

但事实是针对这条约定,商铺表达“不满”的态度不少。“他们会说国家没有这条规定。所以碰到有

顾客投诉在汇嘉大厦的纠纷时,我们会和商铺说‘是违约、非违法’。”此外李经理坦言,虽商场要求工作人员务必着工作服、配工作证,但不乏有人脱掉工作服和顾客一起走出去,管理上增大了苦难。

李经理调出商场各出入口实时监控录像,碰到死赖没有办法,但一旦被我们抓到“场外销售”的证据,直接停业整顿7天(或10天)并支付一个月房租的违约金,遇到屡教不改的终止合同。

徐家汇工商所表示:“商铺违反合同约定,管理部可以进行相应制约,工商部门会对经营者作处理。但因需依法行政,在商铺反驳的情况下就要根据监控录像给说法。”

“转型销售”为何屡禁不绝?

取证难、处罚的法律依据单一

记者了解到,近两年关于数码产品的投诉量较前些年有上升,笔记本这块主要乱象就是社会上流传的“转型销售”这一说法。

李经理说:“‘转型销售’很难取证,经常碰到商铺反问管理部‘你们有什么证据’。他们说我的员工在销售我的产品很正常,决定权在消费者。”原来,当销售人员有意

图将顾客从A产品引导到B产品时,顾客之前签署A产品的销售确认单就会被拿走,取而代之的是B产品的单子,如此一来双方均认可的合同就对“转型销售”的取证带来很大阻碍。

“我们会看机器型号与销售单型号、发票型号是否对得上。当真对得上时管理部就硬做,要求商家打开官网,根据市场指导价对顾客原先要求购买的机型作换机、多退少补的处理。真碰到要我们拿出证据的就难处理,毕竟‘转型销售’很多是顾客和销售人员口头上的对话。”

“其实我国法律并没有不允许‘转型销售’,而这个词在徐家汇数码市场已经成贬义词。对于工商来说,核心是商铺人员介绍给顾客的信息是不是真实情况、是否满足顾客需求。”徐家汇工商所人士指出,比方5000元的产品换成7000元了,但如满足顾客需求,并不会禁止。但顾客花5000元买到一款不符合需求的机器,而且回家一看只要2500元,当然会投诉。”

难点之二是支持处罚的法律较单一。工商表示,目前只能靠《消费者权益保护法》第五十条“从重从严”依法行政。“如何认定投诉从量

变到质变,如何去定义商铺此种行为涉嫌消费欺诈,还需更多法律法规的支持。”

“重拳”出击是否可待? 加强对汇嘉大厦巡查频率

工商表示,从今年年初打击“转型销售”等一系列乱象到目前情况已经有了明显改善,但摆在眼前的事实是乱象依旧存在。

徐家汇工商所张所长告诉记者,他们半年前在汇嘉大厦不远处就联合公安部门建立警务站,负责受理消费者在徐家汇数码市场的消费投诉。当消费者遇到纠纷时可找警务站,即便当时无法解决,公安、工商人员也将在现场作纸面记录,在一定程度上“取证”。

张所长还告诉记者两个想法。第一,将和徐家汇街道管委主动出击,进一步加强对汇嘉大厦的巡查频率,加大打击力度。第二,建立诚信经营户制度。张所长说,对于第二个想法目前还只是初步讨论中,“要好好想想细则及管理方案”。

此外记者了解到,明年年中徐家汇数码市场或有一番调整,届时太平洋数码二期、百脑汇一期都将有较大幅度的改变。