



新浪微博 :@青年报读者互动

栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn 新浪上海维权频道 @上海维权投诉)

老罗帮你忙 13801898568

# 攒满积分上帮宝适官网兑换玩具 连续一月 “蹦跳欢乐园”始终无货可换

本报讯 记者 朱迪 为了能够去帮宝适活动官网上换购玩具,倪女士与亲戚朋友购买了大量帮宝适特级棉柔纸尿裤,终于共同攒到了80个积分。然而,当倪女士满心欢喜地去网上兑换玩具时,却发现玩具一直处于缺货状态。近日,市民倪女士向与本报合作的新浪上海维权频道(@上海维权投诉)反映了此事。

宝洁帮宝适俱乐部售后工作人员表示,倪女士选中的玩具是所有兑换玩具中最受欢迎的一款,由于玩具每次发放的数量有限,公司方面也会每周不定期的更新,希望倪女士能够及时关注玩具更新动态,与此同时,公司方面会尽快与倪女士联系,会将玩具发放的情况再向倪女士做一次详细说明。

## 集满积分 想换的礼物一个月都没货

据倪女士称,10月初在与亲戚朋友的齐心协力下终于积满了80个帮宝适幸运积分。“只有帮宝适特级棉柔系列内才会有积分卡,而且这些随机发放的积分卡共有1、2、3分三种分值。”倪女士告诉记者,当时她特意去浏览了帮宝适特级棉柔幸运积分奖励“活动官网,看中了一款需要80个积分兑换的“蹦跳欢乐园”玩具。

“我的80个积分是靠身边的亲戚朋友大家一起购买纸尿裤得来的,可以说是非常不容易。”在累计达80分后,倪女士又赶紧注册成为帮宝适的会员,再经过繁杂的兑换积分手续后,倪女士原本以为可以轻松兑换心

仪已久的玩具了,结果没想到玩具竟处于缺货状态中。

“最开始兑换玩具是从10月初起,我在第一次没有兑换成功后就联系了对方客服,他们称还会不定期发放礼物的,周期大约为1周。”听到客服人员的解释,倪女士就时刻关注着“帮宝适特级棉柔幸运积分奖励计划”官网,担心自己心心念念的玩具又被其他人先下手为强“抢”走了。然而,倪女士苦等了3个星期后仍然无法兑换,对方也说了玩具是每周更新一次,由于他们每次不定时更新,就需要我时刻守候在电脑前刷新。”倪女士无奈地说道,“有一次,我明明看到他们上新了50多个,结果就在我登录兑换且再次刷新页面的几分钟之内,这才上新的50多个玩具已经被一抢而空了,简直比秒杀还可怕。”如今,倪女士希望自己辛苦累积到的积分不要被浪费,只要能兑换到自己心仪的玩具就心满意足了。”

## 帮宝适称玩具数量有限 每周不定时发放一次

记者随后联系了宝洁帮宝适俱乐部售后人员罗女士,她表示,倪女士选中的玩具是所有兑换玩具中最受欢迎的一款,由于玩具每次发放的数量有限,公司方面也会每周不定期的更新,希望倪女士能够及时关注玩具更新动态,与此同时,公司方面会尽快与倪女士联系,会将玩具发放的情况再向倪女士做一次详细说明。当然,我们也能确保发放的积分卡与兑换玩具是成正比的,每个消费者也都能兑换到心仪的玩具。”

## 》律师说法

### 做法不够人性化 商家可能得不偿失

上海海朋律师事务所的徐亦律师认为,商家的做法有失人性化。“商家之所以举办幸运积分的活动,一方面是想吸引更多的消费者,另一方面也是想反馈给消费者更多的福利,而现在商家的行为却有些不够人性化。既然举办这样的活动,就应该满足消费者的兑换玩具的需求,玩具

数量有限,每周发放时间不定,这些其实都可以落实到更加具体的数量以及何时发放的时间点上,避免消费者发生类似倪女士这种苦等几周都没有兑换成功的情况。如果因为屡次兑换玩具不成功,反而让消费者产生了对帮宝适品牌的看法,商家的这种做法就有点得不偿失。”



倪女士看中的“蹦跳欢乐园”玩具始终处于无货可换的状态。 读者供图

## 》投诉反馈

### 享受节能补贴就无法用礼品卡?

市民 陈小姐 投诉 近日我在京东商城购买了2600元的京东礼品卡。原本想买来作为购买洗衣机时的优惠。结果礼品卡绑定完之后,发现如洗衣机享受国家节能补贴后就不能用京东的礼品卡了,这算是不合理的约束吗?

记者 俞韡岭 反馈 收到陈小姐向与本报合作的新浪上海维权频道

(@上海维权投诉)反映的此事后,记者联系了京东公关部,相关工作人员表示,每种商品(包括家电)的网页描述中都会写明可以使用哪些种类的券,京东已尽到了“白纸黑字”的告知责任。而记者也从京东“节能补贴细则”中第5条看到,“不支持使用礼品卡和手机红包支付,支持使用京券、东券和余额。”



如今“黑搬场”的广告随处可见,消费者稍有不慎就会落入陷阱。

本报记者 丁嘉 摄

## 百度上搜“公兴”不想遇到“黑搬场” 搬家费多收700多元 部分行李还遗失 电信、工商等均表示监管难

本报讯 记者 陈诗松 近日,读者潘小姐向与本报合作的新浪上海维权频道(@上海维权投诉)反映,在百度上搜“公兴搬场”的400号码,结果来了家“黑搬场”公司,不仅漫天要价,还乱翻箱子偷走物品。记者调查发现该公司假借各家正规搬场公司的名义招揽业务。然而,电信查实后表示,该400号码登记资质合规,具体经营电信无权监管。工商则表示,投诉人举证不充分,很难受理。

### 百度上找“公兴搬场” 人员车辆疑似无资质

读者潘小姐最近忙着搬家,需要找搬家公司,于是通过百度搜索找到了“公兴搬场”的“电话”4008822058,电话拨通后,潘小姐询问“是不是公兴搬场?”得到了对方肯定的答复后,便联系了搬家的具体事宜,包括时间、地点、收费等等。

10月29日,搬家公司的工作人员如约上门,令潘小姐感到奇怪的是,和以往叫公兴搬场的经历不同,搬运货车的车身上没有公兴搬场的LOGO,工作人员也没有穿公司制服。

### 搬家费被巧立名目 部分行李还遗失

到了目的地,双方结算搬家费,按照事先说好的规定,搬家费由550元的出车费 and 实际的路费两部分组成。然而,这家“公兴搬场”的工作人员却开始漫天要价。“原本15公里的路算了我19公里。这也就罢了,对方还加上了人头费、楼层费、电梯费等等费用,各种巧立名目,原本1000元不到的搬家费,居然开价1700元!”

不愉快的经历还没结束,潘小姐到新家整理东西时发现,两个无法锁上的箱子,在搬家途中被翻得

一片狼藉。“一个ZIPPO打火机,一盒打火机的油被偷了,放在箱子里的钱包拉链也被拉开,还有一个木头盒子,居然被拆成了木条!”

气愤不已的潘小姐再次拨打了这个400号码讨说法,不料电话那一端回应说,“最多把员工开掉,跟你没什么关系。”随后向当地派出所报案,却因证据不足无法受理。

“我后来发现,这家公司以多个正规公司的名义进行‘黑搬场’,希望将我的经历曝光出来,让更多的人提高警惕,以防上当受骗。”潘小姐对记者说。

### 电信称“400”用户资质合规 无权监管具体业务

记者接到该投诉后,首先在网上海查询了该400号码发现,在搜索引擎中,这个400号码对应的有中兴搬场、天天搬场,甚至还有中铁快运,假借各家大名的公司名义招揽业务。

记者随后联系了该号码的运营商中国电信,经查,相关工作人员向记者表示,号码4008822058是2011年7月7日在中国电信上海公司延安路营业厅受理的,用户为上海羽全物流有限公司。因其属于“搬场”行业,公司在按照业务规范审核后,还要求其号码申请过程中额外提供《中华人民共和国组织机构代码证》,最终该用户身份信息经系统验证通过。

不过,该工作人员表示,尽管在有关单位申请400号码时,电信也实行了严格的手续审查,只有其具备国家许可的有关资质,出具的证明合法有效,电信才给予办理。但是在业务提供后,相关公司怎么经营,是否合理合法,电信部门无权也无能力监管,需要国家工商管理部门、公安部门等加以甄别和依法管理。”

## 》工商回应

### 证据不足难受理

记者登录工商局网站查询企业信息发现,这家上海羽全物流有限公司确实登记在册,各方面审核也都合格。那么其冒充各家搬场公司进行搬家的恶劣行为能够得到监管?

对此,该企业所属的浦东新区工商局相关工作人员表示,该公司合法注册,如果消费者要投诉,需要提供相应的证据证明该企业冒充其他公司招揽业务。“投诉人要提供出该公司冒充公兴搬场的证据,例如对方开来的是公兴搬场的车,但是开出的发票却是其他公司的。但实际情况中,投诉人都给不出相应的证据,我们也很难受理。”

该工作人员提醒消费者,类似的事件发生过很多起,但证据难掌握,因此需要消费者在联系搬家公司时,有意识地去查证公司的资质,以防上当受骗。

## 》律师说法

### 正宗公兴搬场出面 打假更有力

对此,上海伟创律师事务所的赵淑欣律师表示,该公司涉及虚假宣传招揽生意,但由于潘小姐没有掌握事实证据,很难进行追究。对此投诉案例,赵律师建议,更有力的维权方法是让公兴搬场公司出面打假。“这家‘黑搬场’公司套用公兴搬场的名义招揽生意,公司可告其侵犯名誉权,并要求其撤掉相关的网络广告。”