青年报 2012年11月26日 星期一
责任编辑 吴华 美术编辑 谭丽娜
联系我们 qnbhdb@163.com

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 新浪上海维权频道（@上海维权投诉）

最后一天优惠”后两个月仍在优惠

学员自感上当，却得不到樱花日语27600元的退费

市民冯先生说他听信樱花日语“最后一天优惠”才交培训费27600元，后来想退费时却被拒绝。11月20日，“最后一天优惠”过后近两个月，本报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者前往采访时，樱花日语有关工作人员称有关优惠还有。律师指出，樱花日语有虚假宣传误导消费者之嫌，消费者要求退款时，应予支持。

本报记者 罗水元

冯先生向记者展示与樱花日语签的合同。 本报记者 丁嘉 摄

樱花日语“借”27600元报名难退费

今年9月26日傍晚，冯先生前往位于徐家汇国际大厦内的上海樱花日语培训机构咨询培训日语事情。他说，咨询中，樱花日语给他推荐了一款日语培训套餐，价格3万多元。在他犹豫之时，培训机构接待他的老师说培训机构与银行有合作，可以给他办一张银行借记卡，由借记卡先行付款，然后分期还款。

冯先生说，他没有立即同意，对方又说今年是樱花日语培训机构五周年，公司有一个五周年的优惠活动，他如果报名，原本3万多元的套餐费只需27600。他听到这里有点心动，但仍没有同意：“我当时准备回家再考虑后作决定。”冯先生告诉记者，就在双方谈了两小时左右时，对方又强调说这样的优惠截止日期只到当天。

“我以为真的过了这村就没有这个店，脑子一热，就签了。”冯先生说，他在一纸《樱花国际日语学生注册合同》报名后，回家冷静思考，开始反悔，遂于10月前往樱花日语提出退费要求，遭对方拒绝。虽然他的学费已通过借记卡在报名后就立即付清，但至今，他还从未去上过课，也没有退到费。

樱花日语优惠活动“截止”后仍有

记者注意到，双方所签《樱花国际日语学生注册合同》一方面明确说：“校长特批优惠价格，不予退费，不予转让”。但《樱花国际日语学生注册合同》另一方面又称，合同执行之日起7日内，除了报名手续费200元和软件开通费1500元不可退还外，樱花日语收取的学费其他部分可以退还，超过7日，不再办理退学退费事宜。

对于“合同执行日”，报名材料这样解释：“如果在合同价格付清日起14天内开课，则开课日为合同执行日；如果在合同价款付清后的14天后开课，则合同价款付清后的14天为合同执行日。

11月20日，记者以咨询者身份前往樱花日语一位自称陈（音）姓老师称，樱花日语五周年优惠活动还有。记者反复请对方确认时，对方瞪大眼睛看记者：我都回答五遍了——樱花日语五周年优惠活动还有，有，肯定有！

不过，当记者亮明身份后，樱花日语内工作人员基本不对记者就冯先生投诉问题而进行的询问给予回答了，当初接待冯先生的一位工作人员则直接拉住陪同冯先生一同前去的另一女士“耳语”，随后对记者说已着手处理冯先生投诉事情，不接受记者采访了。

但冯先生说，记者走后，樱花日语方面一直没有就退费之事给他新的回复，他不知道对方是不是又把他“晾”起来了。

》律师说法

樱花日语有虚假宣传之嫌

上海力帆律师事务所执行合伙人龙陈律师认为，如果冯先生报名时，樱花日语方面确实宣称其五周年优惠已到最后一天，冯先生在这种优惠情况下才报名；如果冯先生报名后，樱花日语原来宣称已截止的五周年优惠仍然继续存在，樱花日语方面就像街头一些不法商店天天喊“最后一天大甩卖”一样，有虚假宣传误导消费者之嫌。在冯先生后来反悔要求退费时，樱花日语应该扣除适当合理费用情况下给予退费；同时，有关行政部门也可以对其涉嫌虚假宣传事件进行行政执法。

龙陈同时认为，即使双方所签合同明确说“校长特批优惠价格，不予退费，不予转让”，也有过分保护樱花日语自身利益之嫌，而且，既然是樱花日语五周年时的优惠，就与“校长特批”无关，又存在虚假成分，根据《消费者权益保护法》有关规定，可以认为无效。

母子佩戴新眼镜后同现不良反应

全额退款要求遭“扎克·珀森概念眼镜”拒绝

本报讯 记者 朱迪 市民刘女士向本报热线反映，在扎克·珀森概念眼镜莘庄店内配了两副眼镜，佩戴几天后，刘女士与儿子同时出现了眼睛酸、胀、疼，且全身乏力等现象。刘女士和店方对是否可全额退款发生了争执。

今年10月1日，刘女士与儿子在扎克·珀森概念眼镜莘庄店内配了两副眼镜，总价为3500元。“对方建议我用了一种进口的有色镜片，还号称要去国外配镜片；而小孩则是用了一种超薄镜片。”刘女士告诉记者。令刘女士没有想到的是，在拿到眼镜佩戴了几天后，她与儿子同时间地出现了眼睛酸、胀、疼，且全身乏力的现象。

11月3日，刘女士带着儿子来到了该眼镜店内重新验光，而验光师的一番话让刘女士有了退款的想法。“验光师称有些人是会对镜片产生不良反应的，即使重新佩一副眼镜，情况很可能还是和之前一样，不会有很大改善。”听取了验光师的说法，刘女士就与店家协商退款事宜：“他们当场就同意给我们退款，并称会在15个工作日内退还。”时隔两天后，刘女士突然接到了眼镜店方面的电话：“莫名地告诉我不能退款了，原因是公司内部有规定。”

随后，记者从扎克·珀森概念眼镜莘庄店方面了解到的情况似乎与刘女士描述的有所出入。“我们当初根本没有同意她退款。现在，我们提供3种方案给其选择，第一，只能退一副眼镜；第二，帮刘女士重新配两副眼镜；第三，可以退款，但前提是刘女士必须支付相应的成本费用。”

对于眼镜店提出来的3种方案，刘女士显然都不认同。记者获悉，刘女士已将此事投诉至当地消保部门，至截稿时，刘女士和店方仍在协商。

》律师说法

可凭检验报告继续维权

上海盛联律师事务所的徐游律师认为，消费者要求退款的前提是眼镜有质量问题：“如果真如消费者所说，商家当初确实同意退款，但由于现在缺少有力的证据证明商家同意退款的说法，那么消费者若想要退款的前提就是眼镜有质量问题。因此，消费者可以将眼镜拿去第三方鉴定机构检验，以对方出具的质检报告与商家沟通协商。”

》维权现场

京东被指不处理“盗号消费”

近2个月后终补偿

本报讯 记者 俞韡岭 吴小姐近日向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映，其丈夫张先生的京东商城账号于今年8月底被盗且被消费了一笔订单，他们按客服要求提供了公安接报回执单。原本以为可顺利得到京东商城钱款补偿没想到等了50多天被告知因“被”消费的一单的联系方式仍属张先生，京东不负责。京东商城公关部接记者采访后回应，因此案判断盗号与否有难度故处理时间较长，已将钱款补偿给客户。

盗号者未改联系方式

记者联系张先生后获悉，今年8月底其登录自己的京东账号后发现无法登录，遂联系客服提交个人信息，确认了账号被盗。虽然当即重置了密码，但张先生发现账号内已经有笔异常订单生成。“一个叫赖某某的人在8月1日约8点45分买了售价350元的3根内存条，京东快递于当天约16点将货物送到了这个人位于徐汇区罗城路的单位。而我自己的最后一笔订单应是7月份的。”张先生说。

此外他发现，虽然这个订单几乎面目全非，但盗号人留下的联系方式仍然是张先生母亲的手机号——这也是张先生在京东下单购物常用的联络电话。

张先生回忆道，当时一位京东客服表示，消费者可以先行报警，之后将接报回执单发送给京东商城，经审核后就可获得赔款。于是经过一段时间的忙碌后，张先生于9月23日来到家附近的三泉路派出所开具了公安案（事）件接报回执单，并于9月24日、25日两次发送给京东商城指定的客服邮箱。

但根据张先生和吴小姐的说法，在随后的一个多月日子里，没有接到过京东对此事的回复，即便他俩多次联系被客服告知“24小时内会联系你们”，从未兑现过。

直到11月15日，张先生终等到了京东客服回复，结果却被告知“根据此盗窃的订单信息，此案件不属于京东负责范围”，原因是“盗窃订单上的联络电话不是盗窃者的”。对这样一个回复，吴小姐觉得非常不满：“盗窃者害怕被追踪没有更改联络电话，这怎么成了京东的借口？我还曾要求京东提供当时盗号者的签收单京东又提供不出！”

京东称判断此案为盗号“有难度”

京东商城公关部对此回复记者称，无法查证京东客服是否和张先生、吴小姐说过“此案不属于京东的负责范围”，此外处理此类情况所需的工作日数也要视个案而定，没有通用的标准。公关部相关人士说：“这个case（个案）特殊之处在于客户收货的手机号没变，对（我们）判断是否为盗号增加了一定的难度。我们相信广大客户是善良的，但是客服需要走判断的过程，请客户理解！”

记者了解到此类事件京东商城的处理方法一般是：当客户碰到账号疑似被盗的情况后可反映到京东客服，京东客服会请客户提交报警回执单，确认是盗号后会给予客户赔偿。

有关人士表示，京东对于这位张先生已经给予赔偿，后者也接受了。记者截稿前从张先生处了解到，他的京东账户确实收到了350元的钱款补偿，张先生对本报协调后的结果表示满意。