

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)

乐购再爆实际收银价与促销价不符

随机抽取的三款商品均出现问题,大渡河店至今未给出说法

继几天前本报报道消费者徐先生质疑乐购三门路店价格欺诈(详见本报1月14日《促销单上商品标价为何比实际售价低?》报道)后,消费者吴女士致电本报“老罗帮你忙”互动维权热线也提出同样质疑,1月16日,本报“老罗帮你忙”互动维权热线记者前往乐购大渡河店现场调查,但至截稿时,还没有收到来自乐购方面的官方回应。

本报记者 罗水元



记者以促销价8.9元买到了标价10.8元的商品。

本报记者 丁嘉摄

顾客质疑乐购价格欺诈

吴女士说,1月11日她前往乐购大渡河店购买洁云雅致生活系列餐巾纸时,货架上价格牌标价为6.9元,收银价却为12.9元;而她所买的维达花韵面巾纸,促销单上价格为每包8.4元,收银价却为12.1元。

吴女士称,她发现问题后立即向超市工作人员指出,但超市有关负责人在与她交涉的过程中,坚持只退还差价。“超市里这么多的商品,一般不会只买一两件,也不会像我一样在买的时候把每件商品的标价都记下来,到结账时再将收银价与标签价比对。”在吴女士的强烈要求下,乐购方面才将有关价格牌更改过来,她质疑,乐购可能就是利用了这种消费习惯,进行价格欺诈。

1月16日,记者前往该店现场查看时,洁云雅致生活系列餐巾纸的标价为12.9元,维达花韵面巾纸的标价为12.1元。但记者注意到,有效期至1月17日的促销单上,维达花韵面巾纸的非促销价格,并不是12.1元,实际标识为:会员价8.4元/组,非会员价14.8元/组,省6.4元/组。据此,按实际收银价计算,即使非会员购买,每组买一组,也只能节省3.7元。

乐购至今没有给出回应

记者在促销单上随机选择了3种商品想要前去查看价格,分别是2.99元/支的佳洁士“强根固齿”牙膏(140克装),7.9元/组的五月花软包面巾纸(200抽双层3包筒纯小幅)和8.9元/袋的500克装三鼎米通。

出乎意料的是,在牙膏柜台,记者寻找多时,都没有看到140克装的佳洁士“强根固齿”牙膏,唯一相近的只有90克装佳洁士“强根固齿”牙膏,但价格为3.2元。

五月花软包面巾纸柜台,用促销价格牌

标出为7.9元/组的面巾纸,外包装上关键字眼为“柔韧舒适,创新生活,新纸感”,与促销单上图形中所示“纯厚经典,原木纯净,厚实更吸水”并不一致,另一款五月花面巾纸外包装只有一处颜色与促销单上的不一致,但价格为14.9元/组。

在销售三鼎米通的地方,记者看到,全部货品只有一种包装,但包装上“米通”两字不是促销单上的横排模式,而是竖排,其所示价格也非促销单上的8.9元/袋,而是10.8元/袋。

有意思的是,记者拿着这三件商品前往收银台结账时,前两种的收银价都与货架上的价格一致,即牙膏为3.2元,五月花面巾纸为14.9元;但三鼎米通的价格却是8.9元。

记者询问,为何促销单上140克的牙膏只要2.99元,现在同一款牙膏只有90克,价格却更贵。为何所购五月花面巾纸的是14.9元,而非促销单上所示7.9元。收银员解释,货架上的商品与促销单上只要有一点点不同,也是两种商品,不能以促销单为准。

记者又询问,所购三鼎米通,“米通”形式两字与促销单上并不相同,为何不按货架上价格,而是与促销单上价格一致,收银员没再作回答只让记者去找服务台。

记者来到服务台,表明身份,并提出相关问题,领班刘小姐说,现场不接受采访,将向乐购总部汇报后再由相关工作人员联系记者,但至截稿时记者也没有收到来自乐购方面的任何回复。

记者在乐购大渡河店现场调查时,多位顾客反映遇到了相似情况,他们同样质疑乐购存在价格欺诈嫌疑,为了吸引消费者来购物,又不让消费者抓到价格欺诈嫌疑证据,有意将促销单上的产品信息制作的与实物不完全一样。

据了解,此前,已有乐购超市被行政部门以价格欺诈进行过处罚。

回音壁

三星终上门维修 空调可正常运转 两小故障仍无零件 顾客只能凑合使用

本报讯 记者 俞辉岭 本报1月15日《三星空调五次没修好 好的部件却修坏了》一文曾报道了市民于先生家中一台三星空调升降机“罢工”,三星官方售后维修点维修工不仅未将该故障修好还损坏了一块空调叶片,甚至连空调本身也于去年12月中旬不再运转。此外三星空调有关负责人在不接受记者采访的同时承诺会派人维修,但在本报报道后仍无后续动作,被于先生称为“死猪不怕开水烫”。

报道后记者进行多方联系,三星终于

愿意上门维修。1月18日下午,三星工作人员上门查看后,发现空调不再运转的原因是那位弄断空调叶片的维修工野蛮施工致电线损坏。于先生当天傍晚回电记者称,空调已能够再度运转,但升降机和叶片因无零件仍无法修好。“算了,就这样凑合用着吧,没有零件就没有零件了。”于先生进一步表示,只要上次损坏叶片、态度恶劣的维修工上门道歉,他就将500元押金还给他。经本报协调,这起前后累积达一年半的售后维修纠纷暂时告一段落。

维权现场

两起易迅网购手机投诉 确有质量问题 客服只称会与厂家核实

近日,与本报合作的市民信箱“市民热线”连续接到两起易迅网上买手机的投诉。市民潘先生买到的新手机后盖却是坏的;市民李先生买来的手机拿去维修,却被查出之前的修理记录,手机疑似是返修机。客服总是“还在核实中”的回复本就令投诉人气愤,不同客服前后矛盾的说辞,更是令人哭笑不得。

本报记者 陈诗松

投诉1 后盖无法合上 却不能换货

去年12月14日,潘先生在易迅网上购买一部摩托罗拉XT 800+手机,去年12月17日晚上,快递员送货上门,潘先生将包裹拆开,将电池放进手机,再插上充电器检查功能是否正常,“看到手机能正常充电后,我就签了字,让快递员回去了。”

在验货过程中,潘先生始终没有注意用独立塑料袋包装起来的手机后盖,谁知,问题就出在了后盖上,“等快递员离开后,我安装后盖的时候,才发现这个后盖是有问题的,盖不上去。”

潘先生立刻致电易迅网的客服,被告知需要到手机厂家进行售后检测,出具检测报告后才能退还手机。于是,潘先生来到位于天津路188号的摩托罗拉公司的服务点,维修人员检查后发现,是后盖的锁

扣变形导致无法关上。

但工作人员说这是外观问题,不属于功能故障,需要销售商家负责。“工作人员帮我稍微修了下,后盖现在可以勉强盖上,但是有痕迹,心里总归不舒服。就像新买的手机,屏幕被人划过,性质是一样的。”

心里不是滋味的潘先生再次联系易迅网要求换货。易迅网也派了工作人员在去年12月20日上门收回了手机。之后,迟迟等不到回复的潘先生在去年12月25日再次致电客服,却被告知易迅后台检查后不同意换货。“工作人员说,因为现在锁扣可以扣上了,所以不同意换货。但后盖的问题是送来时就有的,不是我造成的,为什么要我来承担?”潘先生气愤地说。

回应:后台检测正常 与厂家再核实

对此,记者致电易迅网客服热线,工作人员查询订单进程后表示,确实已经有工作人员上门收回手机,后台也已检测过,“根据订单号的进程跟踪,上面记录的检测结果确实是不同意换货,因为手机盖是可以正常拆下和盖上的。”

不过,当记者问及投诉人去摩托罗拉维修点检测出来的外观问题作何解释

时,客服工作人员则表示,进程跟踪上并没有记录。工作人员告诉记者,由于潘先生始终不认同易迅后台的检测结果,所以工作人员寄回去的手机又被退回到了易迅这里。“首先,我们会让售后的检测人员再确认一遍,手机是否存在问题。然后,我们也会再与摩托罗拉的厂家进行核实。”

投诉2 被检出有修理记录 疑似返修机

去年6月24日,家住嘉定区的李先生花了1788元在易迅网上购买了一台华为荣耀C8860E 3G手机,是一台纯白色的电信定制机。“买回来后,用电量一直不正常。明明显示手机还有一半电,却会突然关机。”

去年12月18日,李先生的手机又在电量还剩20%的时候突然自动关机了,此后却再也打不开了。

由于重要的联系电话都在手机里,心急如焚的李先生在联系了华为客服后,立刻到指定的维修店去维修。令他没有想到的是,华为维修点的工作人员检测之后表示,这个手机已经被私人拆开并维修过,不能保修了。

“我买来后从来没有修过,现在还能有什么解释呢?只能说明这个手机是翻新机了!”

李先生请华为工作人员开具了证明,并把手机一起交给了易迅网,并要求退货退款。打了无数电话,得到的回复一会儿是“手机交给供应商在处理”,一会儿又是“还在处理、协商中”。左等右等,没想到最后得到的回复居然是,“不能退款,但是可以保修。”

华为这边已经明确表示无法保修,易迅的答案为何如此矛盾?“工作人员不但没给出合理解释,还不停强调无法退货退款。口口声声称是行货正品,查出来的维修记录又怎么解释?”

回应:将先核实出厂和销售日期

对于客服如此矛盾的回应,究竟哪个是对的?对此,记者联系易迅网的热线,工作人员并没有给出明确的回复,只是根据订单号查询了处理进度,表示仍在处理中。“究竟是投诉人之前自己维修过,还是有其他情况,现在都已经说不清楚了,但我们会尽快处理。”

对于出售返修机的质疑,该工作人员称,“如果出现了返修机的情况,那一定是经销商的问题,我们会进行警告和处罚。”

几小时后,另一名工作人员致电记者,但此次给出的回复却和前一名工作人员互相矛盾:易迅上出售的华为手机都是直接从厂家进货的,不存在经销商环节。该工作人员说,易迅会重新核实,第一步就是到厂家查询出厂日期。

“每一个新手机,厂家会有出厂日期,易迅则有销售日期记录。如果查出来的出厂日期和销售日期非常接近,那么就不存在有易迅销售返修机这一说。在7-15个工作日,就能知道结果了。”