

新浪微博 :@青年消费投诉  
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

老罗帮你忙 13801898568

# 中石化黎明路站被指随意灌桶加油

## 油站称相关证明齐全 介绍信时间却有出入

市民沈先生向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映称，4月下旬在中石化黎明路加油站看到工作人员为一位拎着绿色铁皮桶的人灌桶加油，并且还提供了照片证明。

对此，加油站相关人士表示，灌桶加油需要顾客提供相关证明，但记者却发现，针对沈先生投诉的这次加油，相关证明的时间并不完全符合。

本报记者 俞轱岭



读者怀疑加油站工作人员违规灌桶加油。

读者供图

### 油站被指直接为铁皮桶加油

记者将沈先生在事发时用手机拍摄的一张照片打印后看到，有位被拍摄到半张脸、身着加油站工作服的女士，右手拿着加油枪，正往一个绿色桶里进行着加油的动作。沈先生说，照片里加油行为发生在4月21日晚上8点左右。

根据沈先生的回忆，当时他正在排队等候为自家的摩托车加油，期间发现一个人拎着铁皮桶就走到了自己等候的加油机旁，工作人员就为其进行灌桶加油。

“这种形式的加油难道不是需要证明齐全的么？怎么他就这么顺利地可以加油？”沈先生说，原本他想排队至自己加油时间问工作人员，但一位车主已经开始质疑。

我记得有位车主说‘油桶这样就可以了啊’，那位加油站的人说‘跟你又没关系’。”据沈先生目测，照片中该铁皮桶容量至少20升。”

### 证明时间与实际似有出入

5月3日中午，记者来到这家位于浦东新区黎明路88号的中石化加油站时，被告知站长邱先生刚刚出去了。记者电话联系邱站长时，对方表示4月份的灌桶记录单已保存在办公室，在记者一再要求下，其授权加油站负责财务的陈先生处理此事。

在陈先生赶到油站期间，负责开票的加油站工作人员拿出了5月份的灌桶记录单解释：“我们这里灌桶都有记录的，像这个人就是浦东

新区安监局加油站成品油罐装零售备案表、身份证复印件和物业公司的证明。不会存在随便灌桶的行为。”

陈先生赶来后调出了油站4月份灌桶记录簿，根据沈先生所指的事发日期记者发现，4月21日仅有一笔“孙XX”的灌桶记录，附有浦东新区安监局、企业证明及身份证复印件。但是，该记录并未注明灌桶具体时间，且陈先生称，4月21日的监控录像可能销掉了，故无法肯定“孙XX”就是沈先生照片中的人。

此外记者发现，即便“孙XX”就是当事人，相关证明也不是完全对上号。该记录中，单位所开介绍信的日期却是4月22日，与“孙XX”实际加油日期不符。对此，油站财务

部陈先生给予如下解释：“单位可能是4月21日开介绍信，让他第二天来加油。但这个人的工作是清理河道的，经常来加油，可能是设备急用，所以提前来加了。”

### 投诉人称解释仍存疑

当记者将油站调查所得复述给沈先生时，他认为油站违规操作的嫌疑仍不小。

“事发时那个人是直接走到加油机的，手里没拿什么证明。其次记录单上姓孙的加了柴油和汽油，总计44.15升，但当时我只看到一个桶，且柴油无法混在一起，所以很可能并不是同一个人。如果不是同一个人，记录单却仅有一笔，那又如何解释？”

## 》投诉反馈

### 在宝职驾校付款学车三个月了还没考交规

市民 邵小姐 投诉：今年2月1日，我与宝职驾校签署了一份学车合同，在一位李姓教练的家里给了她7100元学车费，李教练则当场手写一张“收据”给我。我记得2月份和3月份，我一共进行过上车练习4次。在3月初时我也曾询问过李教练何时可以考交规，对方说需要约一个月左右时间。在上车练习期间我注意到，李教练从未带我到正规的练车场所进行教学，一直在家附近的马路边上练习倒车入库，因为来往车辆较多，我学车时心理压力很大。

4月份我就练习了一次，那次练习后李教练说过完“五一”可能要安排理论考试，但“五一”小长假后李教练又说因为小路考增加了4个项目，导致之前的学员考不出，延误了我的考试时间。之后她还答应称5月10日可以考试，但还没做到。我曾提出退学，但李教练称要收取1000元费用。

记者 俞轱岭 反馈：接到邵小姐向本报投诉平台@青年消费投诉的反映后，记者得知在5月8日，邵小姐和宝职驾校负责投诉事宜的陈先生及李教练又进行过两次协商，经过对还款金额的反复磋商，最终达成了退还6600元的协议。邵小姐告诉记者本周五会去驾校拿退款，而记者也从陈先生处证实了此事。

对于补偿金额的问题，记者电话联系了李教练，她说道：“因为今年整个考试难度大，所以我安排她提前上车，这也是为什么还未进入培训周期我就让她上过几次车的原因。当然我签合同前也跟她说过的，如果要退学需要收一些汽油费。最后收取的费用就是学车期间的油费。”

### 京东网购未成功 退款为何迟迟不来？

市民 张先生 投诉：老罗你好，我在京东网上购买了二桶绿A螺旋藻和一瓶欧莱雅洁面膏，合计633元。因当时是按错了什么键，把订货款单该注销了。之后，我联系京东商城，希望他们帮我查一下订货款，他们说没订货款单查不到。结果，我没有收到货款，也没有退回来。

记者 罗水元 反馈：5月6日，记者将张先生投诉情况反映至京东商城客服后，对方回复称情况与张先生所述有出入，网站了解到的情况是订单还存在着，由于张先生没有申请退款，货款才一直没有退，接到本报反映信息后，网站高度重视，已同意给张先生退款，相应货款将于近期退至张先生帐户上。

### 青年消费投诉黑榜 (第三期 2013年4月)

三洋
申通驾校
晟豪驾校
长城宽带
新蛋网
京 东

## 网购油烟机支付价比标价贵了100元？

### 易迅网：付款金额以下单时价格为准 顾客有异议需提供截图

本报讯 记者 俞轱岭 实习生 王慧凝 市民魏女士近日向与本报合作的市民信箱“市民热线”反映称，3月25日在易迅网下单时一款樱花抽油烟机标价1199元，但4天后家人实付价格却为1299元。易迅网客服经理在接受采访时表示，支付价格以下单时为准，但魏女士的订单无任何更改痕迹，可能是消费者下单时没有看清楚商品价格”。

消费者： 标价1199元却付了1299元

根据魏女士的说法，3月25日她在易迅网看到一款樱花SCR-3253G的抽油烟机，当时网页报价为1199元，她下单前比较了同一款产品在其他商家的报价，发现易迅网有一定价格优势后下单购买，并得到了价值100元的弓箭杯六件组作为赠品。但魏女士在4月下旬收到信用卡对账单后发现，3月29日货到付款时，家里人

刷掉了1299元。“我问过家里人，因为当时家里在装修，家里人也未注意到价格细节”，魏女士说。

记者了解到魏女士曾发送邮件到易迅网的官方邮箱，后被告知她需提供3月25日的价格截图。对此魏女士表示不满：“易迅网不是更应该清楚价格吗？为什么要我来提供？”

不满归不满，魏女士还是根据要求登录了自己的账户，但惊讶地发现订单价格清清楚楚标着1299元，这让购买时未作截屏留证的她感到心里不舒服。“我怀疑易迅网私下篡改了我的订单，难道这1199的价格是我购买时看走眼了吗，怎么我反映问题后就成了1299元了呢？”魏女士质疑道。

魏女士进一步表示，如果100元的“价差”是赠品价格，她会选择退掉赠品要求退款；如果抽油烟机价格有过改动，她希望易迅网能作出合理解释。

易迅网：

订单没有修改痕迹

5月6日记者联系了易迅网客服，对方表示已经将易迅系统中的订单截图发送给魏女士过目，希望核实信息。记者查看魏女士转发来的截图后发现，其中的下单时间与魏女士所说一致，但是截图中的价格是1299元。魏女士的反应是：“易迅现在发给我的截图能说明什么呢，系统是他们在操控的，改一下我的订单不是很方便的事情嘛……”。

随后一位自称是客服经理的易迅网人员致电记者称，消费者最终的付款金额是以下单当时的价格为准，并不存在下单后报价改变而影响到最终付款金额的情况。“订单的改变，系统都会有记录，但是魏女士的订单上没有任何痕迹，我只能说以我们系统的记录为准，如果魏女士有异议就请她提供截图”，该经理

表示。

据悉，因魏女士在下单时并未保留截图，故此纠纷在记者截稿时还未解决。

### 》律师说法 引入第三方监督 或是良药

上海盛联律师事务所徐游律师认为：“目前双方各执一词，又没有有力的证据。但是本着‘谁主张谁举证’的原则，消费者如要维护自己权益应该提供证明。”

不过游律师表示，虽然一般情况下电商都遵循消费者最终支付价格以下单时价格为准的原则，但此案中确实存在第三方监管上的缺失：“如果电子商务能够有专门的第三方进行监督，例如商品价格都由商家上传到第三方进行保存，那么这个案子也就很好处理了。”