

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

新一期 青年消费投诉黑榜”发布 热点消费投诉多 情人节鲜花 坐地起价”惹争议

春节刚过,在年尾略显消停的电商和物流企业们,再次给消费者带来了不少的麻烦,产品质量、服务质量样样出问题让消费者烦恼不已。春节期间,是市民出行高峰,同程网这类原本因方便游客出行而存在,却因为一些服务方面的问题成了游客心中的烦恼。情人节本就是一个鲜花价格暴涨的时令,这昂贵的价格背后,不少的猫腻和水分让一些情侣们在这个浪漫的日子里吃了些苦头。

青年报实习生 郭志浩 记者 罗水元

■维权现场



浩瀚美容美发店已经改称心联美容养生店。

青年报记者 罗水元 摄

浩瀚美容店 换妆”顾客难退余款

青年报记者 罗水元

本报讯 日前,程女士向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称,金杨路792号浩瀚美容美发店关门后,近两千元余款难以退还。3月3日,记者现场采访时,该店正着手“换妆”成心联美容养生店,不能退款。而浩瀚美容美发,也难以找到具体联系人。律师认为,浩瀚美容美发应该全额退还余款,若明知即将“换妆”仍继续对外售卡,有欺诈嫌疑。

美容美发店所办会员卡内的余额能否转过来,需看原来浩瀚美容美发店的系统,系统由浩瀚控制,我们不知道”。若查询不到卡内余额,就不能转过来,若查询到卡内还有余额,虽能转过来继续消费,但前提是必须按“心联美容养生”规定先充一定金额。

记者希望赵先生提供原浩瀚美容美发店有关负责人的联系方式,但对方没有透露。根据程女士所持会员卡上的浩瀚美容美发总部地址,记者来到了浦东大道2568弄1号楼2003室,一女士说,浩瀚美容美发总部早已搬离此处。

记者通过工商系统查询发现,浩瀚美容美发经营方上海浩瀚美容美发有限公司所注册的5家店或分公司,均已注销,最早注销的时间为2006年,大部分在2012年注销,最晚注销的一家为上海浩瀚美容美发有限公司丰庄店,注销时间为2013年12月19日。

上海海朋律师事务所徐亦律师认为,不论以何种原因关店或转让,对于已购买会员卡或充值的顾客,美容店均构成违约,关店或转让后,应该妥善做好善后工作,若顾客要求全额退还余款,美容店应该给予支持;美容店若明知即将关店或转让,仍继续售会员卡或让会员继续充值,之后不再处理善后事宜,就有欺诈嫌疑。

余款未用完 美容店已“换妆”

程女士说,自2009年开始,她就在这家美容美发店办卡消费,原来充值金额用完后,又继续充值消费。“农历二月初二,就是3月2日,传统习俗中的‘龙抬头’,在这一天前,我为了讨个吉利,就到这个店做头发,没想到吃了个闭门羹——浩瀚美容美发店关门了。”

程女士感觉不妙,找出自己原来的消费凭据一看,最后一次消费为去年11月9日,当时的消费凭据显示,会员卡内还剩余1900多元钱。程女士拨打消费凭据上的联系电话,被告知那个电话已停机。

程女士给记者提供了会员卡和有关消费凭据。消费凭据上余款显示确为1900多元,记者拨打消费凭据上的电话,果然停机。3月3日,记者来到金杨路792号,多个工人正在装修,店招牌上“心联美容养生”字样已标出。装修工人称,该店与原来浩瀚美容美发的老板为同一个,即将于本周末营业。

老店已难寻 新店不愿意退款

记者联系到该“心联美容养生”店店长赵先生时,他承认该店前身“为浩瀚美容美发,但否认该店与浩瀚美容美发的老板为同一个。他说原来浩瀚美容美发店的会员,可以继续到“心联美容养生”店消费,但原来在浩瀚



俞霞 制图

旅游网不方便成游客心病

春节前,韩女士在同程网上“秒杀”了多个景点门票,并通过同程网预订了相应景点附近的酒店。春节放假后,韩女士一行五人开始了驾车自助游,凭着在同程网上“秒杀”来的门票,游玩得十分顺利。然而,当他们来到最后一站——常熟尚湖风景区时的检票口,虽出具了该景点的门票信息,却意外地被拒之门外,韩女士一家的自助游也只能虎头蛇尾地结束了。即便同程网称站在为游客考虑的角度上赔偿了473元,但韩女士一家仍是乘兴而来,败兴而归。

旅游网站本就是为了方便游客出行而存在的,在这一投诉中,可能是由于同程网方面的某些疏忽,例如忘记将韩女士的“秒杀”门票的信息发至景点,导致了韩女士一家在旅游时遇上了不愉快。或许于同程网方面只是一个工作上的失误,但对于游客来说,却使得整个行程被耽搁或者夭折。还好韩女士一家是最后到达常熟的这一景点,若是他们选择这一景点为本次行程的第一站,便遇上这样的事情,可能本次行程都不会太过开心了。希望旅游网站方面能多多为游客考虑。

情人节鲜花价格坐地起价

情人节期间,吴先生为向女友表达爱慕之意,在中国鲜花网上为女友订购了一束价格139元的鲜花。可付款成功的当天下午,就被单方面地告知由于情人节关系,该束鲜花价格已上涨50元,即要189元一束。对此吴先生表示非常愤慨,如此“坐地

起价”的行为让他对中国鲜花网的服务产生了质疑,与客服沟通无果后,他要求取消订单。可最后,不但女友没有收到鲜花,吴先生的钱也没有被退回。

无独有偶,情人节前张先生在淘宝网上的“勿忘我全国鲜花蛋糕速递”为妻子订购了一束鲜花,可这束鲜花不但被涨价还晚送达,张先生投诉后还屡遭店家骚扰。一个如此浪漫的节日,却成为某些商家用以发“黑心财”的工具,实在让人有些心寒,若商家们在赚钱的同时能够想一想这个节日很多人想表达出的感情内涵,或许就不会这么做了。

电商物流投诉又抬头

或许是电商和物流将主要的精力用在应付春节前的人工危机和产品危机等方面了,针对电商产品质量和物流延迟送货方面的投诉,在春节之后的这一个月里有了“很大的提升”。淘宝网网购隐形眼镜却无货可发,1号店购买熨斗收到货却型号不对,换货却苦等不来,官方网站上购买背背佳,送到货却没有发票。而物流方面,全峰快递从广州运送牛肉干至上海整整运送了22天,让顾客等候多时;而德邦物流保价运送电脑,电脑主机等部分多处损坏,却只得到40元的赔付,这些方面的问题让消费者多了不少烦恼。

在春节前能够做好的事情,在春节后却不太如人意,这前后的反差让消费者非常无奈。同时,也给商家敲响了警钟,若能秉承始终如一的态度对待消费者,那或许商家在获得更多好评的同时也能收获更大的利益。

上海金碧拍卖有限公司
你我共同参与 争创全国文明城市 慈善义拍公告

为了更好建设社区,服务社会,支持社区创建全国文明城市,积极倡导全国文明城市的崇德风尚,你我共同参与,把好事办好,落到实处,发挥我们的优势,与龙华地区各居民区党支部开展此次,为居民办实事、做好事,使“两新”企业的党员、员工力量融入社区,发挥社区和党员先锋模范作用。为此,特制定以下慈善义拍活动:

义拍时间:2014年3月13日上午10:00
拍卖地点:龙华路410号07号
协办单位:龙华街道七一、五五、五六居民区
咨询电话:021-64275021陈女士

报名方式:向龙华地区各居民区党支部或1177 李洪亮, 陈女士 报名
联系电话:310101760268X 以上所列内容

上海金碧拍卖有限公司