

老罗帮你忙 1380 1898568



新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

两岸咖啡关店 未退会员卡余款

总部称将联系加盟商妥善处理

日前,市民韩先生向青年报互动维权栏目合作方市民信箱投诉称,虹梅南路罗秀路路口两岸咖啡店突然关门,其卡内余款未退。4月2日,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者联系杭州两岸咖啡总部后,对方加盟部工作人员称将联系加盟商妥善处理。

青年报记者 罗水元



位于虹梅南路罗秀路路口的两岸咖啡已经关门。

青年报记者 杨磊 摄

充卡1000元后不能消费

韩先生称,他是眼看着这家两岸咖啡店在虹梅南路罗秀路路口经营多年后,于去年下半年才办卡充值1000元,我以前也经常在那里消费,就是没有办卡,办卡那次,他们劝我,既然经常来消费,就办个卡,如果办卡,给我享受8折优惠,没有想到,春节一过,这个店就突然关闭,我办的这张卡,还没来得及消费,我找到两岸咖啡杭州总部,无法处理。

4月2日,记者来到虹梅南路罗秀路路口时,这家咖啡馆招牌仍在,但大门紧闭,大门内有两层布局,一楼仍摆着部分桌椅设施,但玻璃窗上,已贴出招租广告。记者拨打广告上的联系人罗先生,对方称,该两岸咖啡店春节后就关门了,关门前还欠着房租。

记者联系位于古北的两岸咖啡直营店,有关电话已显示为空号,记者随后再联系两岸咖啡杭州总部时,加盟部工作人员张小姐称,该店为两岸咖啡加盟店,曾付了16万元加盟费,加盟运营时间为4年,目前已过加盟有效期,而根据公司加盟规定,加盟商经营上自负盈亏,一段加盟期行将到期前三个月,加盟商必须续约才能继续加盟经营,若不续约,应该提前三个月向消费者发公告,便于他们退卡。

而这个店,在公司每隔一段时间实地走访以及电话沟通过程中,都没有提出过续约要求。加盟期到来前,公司曾要求该店,若不再经营,应提早告知已办卡会员,让他们尽早消费掉卡内相应余款,或者给予退卡处理。张小姐告诉记者,该店关门后,总部已接到一起投诉,也已派工作人员

前往现场查看。对于韩先生所投诉问题,张小姐称,将联系加盟商妥善处理。记者询问是否可以动用加盟管理费提供退卡服务,对方肯定回答说“不会的”。

另一加盟店曾遭相似投诉

韩先生已不是青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目接到的第一个投诉两岸咖啡的消费者。2013年4月,同样是两岸咖啡加盟店的会员,程先生说,在四平路870号两岸咖啡店,在店员称办卡可享受优惠后,才办了一张600元的会员卡,但是在没有任何关店征兆和告示下,他第4次前往消费时,碰到的是“铁将军”——关店了。

程先生投诉至青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目后,记者当时联系两岸咖啡杭州总部,当时,有关方面负责人李小姐称,加盟店发的卡,一般只能在相应加盟店使用,作为品牌管理方,总部将协助解决相关善后事宜。随后,杭州总部与程先生联系,确认了他卡内370多元余额事实后,要程先生将会员卡寄过去并告知银行卡号。

程先生当时称,两岸咖啡总部当时还承诺会在收到他会员卡后将余款打到其银行卡内。但是,后来,两岸咖啡总部收到程先生寄过去的会员卡与银行卡号后,出尔反尔不同意退余款了,其理由是,四平路这个两岸咖啡店为加盟店,非直营店。程先生当时很难接受,很气愤”。经记者再次追踪报道后,该纠纷才解决。

上海海朋律师事务所徐亦律师认为,咖啡店若明知其加盟期行将结束且不再续约,仍隐瞒真相对外售卡,关店前不发任何告示,也不提供退卡退款服务,涉嫌欺诈。

■维权现场

小米网售手机中途改规则?

青年报记者 罗水元

本报讯 日前,市民陈先生向青年报互动维权栏目合作方市民信箱投诉称,在小米官网拍红米手机时,因小米方面中途改变规则,未能成功拍到红米手机。青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者联系陈先生采访时,暂无证据证明小米存在中途改变规则行为。记者联系小米手机客服,对方暂无回复。

“老米粉”称

小米擅改抢拍规则

陈先生称,他是一个“老米粉”,3月26日中午12:00,当红米note首发时,就抢购红米1代手机。“那天,我明明抢到了红米手机联通版,加入了购物车,但是到支付页面就显示商品红米手机 联通版 4GB 灰色 没有库存”。

陈先生告诉记者,在网上将红米手机放入购物车后,他12点多就及时付了款,被告知“没有库存”后,马上拨打小米客服电话,被告知“再等等,抢到了就是有的”。

陈先生说,客服人员当时还提醒他:“如果到了下午近2点还没有成功下单的话,再打电话询问。”我让客服记下我的手机号(即账号),后来发现小米主页内容已经被悄悄改了——原来说2小时内下单,即抢到了后2小时内任何时间下单,2小时内支付就可以了,后来,链接到购物车的链接没了,规则也变了——“本次活动以成功下单为准,请在下单后2小时内支付,如未成功购买,我们将在2小时后清空您的购物车。”

陈先生认为,小米在抢拍活动已进行时再擅自改变规则,影响了他的抢拍行动,他要求小米给他那台已被放入购物车的红米手机,未能如愿以

偿”,27日早8点,我在线进行客服投诉,一直显示我的排队顺序是第2位,但是,等了近一个小时还是第2位——客服平台真是强大,永远是第2位,就不让我和客服投诉。后来好不容易打进客服电话投诉,对方说前一天已经交给相关部门,但是一直没有任何人联系我,在小米论坛求助和投诉也没人回应。”

投诉者证据不足

小米暂无回复

陈先生称,他截屏可以看出小米在开拍行动开始后擅自改变了抢拍规则,不过,记者向陈先生索要相应截屏时,陈先生虽能提供以成功下单为准“抢拍规则截屏,但提供不出“2小时内下单有效”截屏资料。

4月2日,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者多次拨打小米手机客服电话后,终于联系到了工号88551工作人员,对方将向公司反映后再作回复。记者截稿前没有收到对方回复。

上海海朋律师事务所徐亦律师认为,抢拍规则是商家对消费者发出的一种合同要约,网上抢拍活动开始前,商家可以修改抢拍规则,但需给消费者合理的应对时间;抢拍行动一旦开始,商家就无权单方面改变抢拍规则,否则就是违约行为,甚至涉嫌欺诈。若被认定是欺诈行为,就应按《消法》要求对消费者退一赔三。

徐亦律师提醒,长期参加某些商家抢拍活动的消费者,可能会对商家原来提出的抢拍规则形成一定思维定式,但事实上,即使是同一个商家,每次推出抢拍活动时,抢拍规则不一定相同,甚至会相差很远,这时,消费者一定要仔细查看,以免引起不必要的误会。

新买戴尔电脑运行过慢无法上网 东方购物承诺加赠内存条

青年报记者 罗水元

本报讯 日前,市民朱先生向青年报互动维权栏目合作方市民信箱投诉称,他家新买的戴尔电脑,因内存小运行慢无法打开网页。4月2日,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者采访后,销售方东方购物已承诺免费赠送一根2G内存条,并协助安装。

朱先生称,2013年12月6日,他父亲通过东方购物电视频道相中了一台戴尔Inspiron灵越M421R-1418笔记本电脑,当时,广告中称,该型号电脑使用Windows8操作系统,每台2999元。他父亲拨打广告上定货电话后,戴尔电脑很快送货上门。

“开机需要3到4分钟。”朱先生告诉记者,拿到这台戴尔电脑后,家人发现,电脑不但运行速度非常慢

”,在没有更改软硬件的情况下,连最基本的上网功能都无法使用”。

朱先生称,当月底,他将电脑送到位于浦东南路的戴尔维修中心检测,1周后被告知,电脑软硬件没有问题,但是软硬件不匹配,如果想正常使用的话,需增加内存条或更改操作系统。今年3月17日,戴尔工程师上门检测后出据报告称,该台电脑运行速度慢和无法上网,均因内存过小引起。

朱先生向记者提供了有关材料,其中《上门服务行为报告》诊断报告一栏这么写道:“内存过小导致运行慢,无法开启网页,运行特别慢。”

4月2日,记者联系东方购物,有关工作人员承诺免费赠送一根2G内存条,并联系戴尔方面工作人员免费安装,直至该台电脑能正常运行并上网为止。