

商家“负卖” 无货手一摊

消保委人士支招:购货时写明违约赔偿细则

事例一 断货不告知

12月8日,读者傅小姐在苏宁电器长宁店看中一款海尔手搓式洗衣机,要求第二天送货。销售人员说,这个型号的机器现在没货,但11日就有了,12日能送。傅小姐表示同意并支付了货款。销售人员出具了发票和配送安装单,上面标明送货时间为12月12日。

当天,傅小姐请假在家中等候,直到下午2时,也没人来送货。于是,她致电苏宁客服热线,接线小姐查询后告知,洗衣机要月底才有货,今天没法送了。1个多小时后,另一名男性工作人员联系傅小姐,称洗衣机没货,但也无法确定具体送货时间。双方协商无果,工作人员建议傅小姐“退货”,被拒绝后就音讯全无。

傅小姐认为,苏宁这样做明显是违约的。而且,他们明知断货无法送,也不主动告知消费者。“我请假在家的误工费怎么算?商家不能只用一句‘没货没办法’来搪塞。至

近日,本报接到一些消费者投诉,反映在大型家电卖场购物,付了钱,到了约定时间,却迟迟不见送货上门;再致电商场,被告知商品缺货。业内人士表示,这种仓库没货而先行出售的形式称为“负卖”。“负卖”引发纠纷,到最后“吃亏”的往往是消费者。消保委相关人士表示:遇到“负卖”,消费者一定要和商家约定违约后的具体赔偿细则,保护自己的权利。

于退货,更让人无法接受。”

事例二 停产仍在卖

忻小姐十一黄金周期间在国美黄兴店购买了2台索尼液晶电视,当时促销员说节日期间太忙,能否节后送货,忻小姐同意了。没料到,直到10月底,电视机都没“进门”。忻小姐多次询问才得知真相:该款电视机全上海缺货,并且厂家已经停产了。店家建议她加差价换型号,但忻小姐对具体方案不满。最后,经过本报记者的协调才解决此事。

忻小姐告诉记者,在协商过程中她得知,节日期间国美在全上海

“负卖”的该型号液晶电视有40台左右。

其实,类似的“负卖”在本市一些大型家电卖场内并不鲜见,特别是黄金周等节日大促期间。“负卖”看似平常,却会引发一系列后续问题。消费者作为弱势一方,往往付了钱拿不到货不算,还要搭上大量的时间精力。

【专家提醒】

约定违约细则

“负卖”究竟可不可以?上海交电家电行业协会相关人士表示,目前尚无这方面的明确规定。段和段律师事务所的陈晨律师则认为,如

果店家未按照送货单约定的时间送货,一再拖延,这明显是违约,消费者可以要求退款。

市消保委法律与理论研究部副主任唐健盛表示,类似的投诉现在越来越多,从中可以看出几个问题。首先,商家的管理有问题,“有没有货?他们自己应该最清楚。”其次,商家的契约意识很薄弱,对延迟交货应当承担怎样的责任,他们并不清楚。最后,商家不重视消费者的权利,甚至一再“伤害”对方,殊不知到头来“伤害”的是自己的信誉。

唐主任认为,“负卖”的关键在于商家给出的“承诺”是否真实,消费者应当明确这一点,并积极从合同角度主张自己的权利。具体来说,消费者可以在发票或发货单上写清,延迟送货或者无货,商家应当怎样赔偿。反过来说,只有当商家做出类似的“无货赔偿”承诺后,商家才会真正重视“负卖”后与消费者之间的约定。本报记者 徐轶汝

电话 07121410601

快递手续出纰漏 投诉回音慢吞吞

女儿异国苦等御寒衣

本报讯(记者 徐轶汝)办理快递手续时出了差错,运费明明已经付了,却被错写成收件人支付。结果,远在加拿大求学的女儿迟迟没有收到母亲从上海快递的羽绒服。更令母亲孙女士气愤的是,发现问题后,她一周内3次致电UPS均无回复。

孙女士说,上周三,她委托UPS快递一些御寒衣物给远在加拿大多伦多读大学的女儿。快递员上门取件,孙女士当场支付了585.3元,拿到了一张现金收据。几天后,她上网跟踪包裹递送进程时,发现运单上运费支付一栏内竟然是“收件人付费”。同时,本周二,包裹送到了多伦多。果然,快递员按照运单要求孙女士的女儿支付180元加币。

“明明已经付了钱,为什么又要收?”孙女士很不理解。于是,她上周六起3次致电UPS客服热线反映此事,可是每次客服人员都要求她把事情经过说一遍,再把收据传真过去,然后就音讯全无。最后一次,客服人员承诺“90分钟之后联系你”,却又一次言而无信。



给树木穿冬衣

申城气温骤降,为了确保从热带移植的花木平安过冬,这几天,园林工人忙着给不同的植物穿御寒衣裳。在园林工人精心的呵护下,这些热带植物会适应在新的环境中生长。图为园林工人为绿地花木仔细裹上御寒的外装

种楠 摄影报道

洗衣房关门“卷”走会员衣物

本报讯(记者 乐梦融 特约通讯员 王爱东)“一家品牌洗衣店说关就关,里面还有客户的衣服和会员卡余额。”家住世纪同乐小区的钱先生致电本报962288热线,投诉小区门口的洗衣房不守信用,诈骗居民钱款。

钱先生介绍,这家门面开设在顺义路48号上的洗衣店承接小区很多洗衣业务,招牌上挂着“多妮妮洗衣房”字样。由于办理

会员卡可以享受7折优惠,钱先生和不少邻居都申办了会员卡,资金300元左右。11月末,洗衣店贴出告示缩短了营业时间,12月2日则称洗衣机发生故障,拒绝接受衣服,让客户过两天再来。本月9日,当钱先生再次前往此店铺时,大门紧锁,经过打探才知道老板卷款而逃,一些小区居民的昂贵衣物也不知去向。

上海多妮妮贸易有限公司是

一家提供洗衣加盟业务的特许方。在接受记者采访时,工作人员承认来电询问的人较多,但卷款事件与他们无关。她强调这家店盗用了他们公司的品牌,而“本公司不在上海开展加盟业务。”

普陀区工商局长风分所办公室的缪先生证实,这家洗衣店关门前正在接受工商所的资质调查,建议受损失的居民前往长风分所登记,然后共同报案。

商场三大漏洞 23家店铺一夜遭窃

警方开出责令整改通知书

本报讯(通讯员 姚敏 记者 袁玮)12月9日,七浦路兴旺国际服饰城(二期)23家商铺遭窃,昨天,虹口警方对服饰城法人代表作出行政警告的处罚决定,并开出责令整改通知书。

12月9日凌晨5时,警方接到报案称七浦路兴旺国际服饰城(二期)的一家店铺失窃。民警现场调查发现,一夜间该商场有23家店铺遭窃,店铺环形钩锁的锁芯被人用利器截断,锁在收银机、抽屉里的备用金不翼而飞。

据初步分析,这是一起系列盗窃案,失窃店铺主要集中在3

楼童装区,其中20家有财物损失,共计物损3万余元。

昨天,虹口警方向兴旺国际服饰城开出责令整改通知书,盘点商场存在的三大防范漏洞。同时,警方表示企业法人代表是市场治安保卫工作的第一责任人,根据相关条例,对该商场法人代表处以行政警告的行政处罚决定。

商场三大防范漏洞

■ 门锁材质暗存隐患:兴旺国际服饰城(二期)共有3000多家店铺,环形钩锁是开发商统一安装的。23家失窃商铺的门锁锁芯都被截断,进一步调查发现,这

些锁芯材质属于生铁,比熟铁脆弱,容易被外力弄断。

■ 技防布控存在盲点:根据《商品交易市场治安管理规定》,应在商场出入口及其相连的周边道路,或人车易集聚的地点设置监控摄像头。从兴旺国际服饰城现有技防设施分布看,整个商场共有6个楼面,经营面积达3万平方米,商场内部的楼道,特别是3楼及其以上的,设施布置密度不够,存在盲点。

■ 夜间保安力量不足:商场有80多个保安,由于客流量大,主要精力集中在了白天,导致夜间保安力量不足。



新闻追踪

本报讯(记者 方毓强 通讯员 顾效毛)昨天本报社会新闻版刊登《舞刀群殴一死两伤》一文,昨天下午,记者从普陀区公安分局了解到,行凶的7名犯罪嫌疑人已被抓获。

12月12日晚,曹杨路谈家渡路发生一起故意伤害案件,两伙外省市来沪人员挥舞尖刀群殴,造成1名姓徐男子被当场刺死,2人被打伤。案发后,普陀区公安分局高度重视,立即组织专案组开展侦破工作。经侦查员连夜细致的勘查、走访,迅速锁定了涉案嫌疑人。从12月13日凌晨开始,已陆续抓获了涉案的7名犯罪嫌疑人。

舞刀犯罪嫌疑人被抓抓

地槽冒出滚滚浓烟

本报讯(特约通讯员 王爱东 记者 乐梦融)昨晚,中山南二路一机械总厂的车间地槽冒出黑烟并伴有火苗,由于扑救及时,没有造成直接损失。

记者闻讯后,立即赶往位于中山南二路555号的机械总厂,这个约数百平方米的车间里仍留有烟雾及呛人的气味,工作人员已将现场拦了起来,等待有关部门前来调查。据有关人员介绍,昨晚10时不到,该厂机械车间一个地下工作槽内突然冒出滚滚浓烟,并伴有火苗。工人见状后,一面立即用泡沫灭火器喷射自救,一面拨打报警电话。消防部门接报后,立即派出消防车赶往现场,此时火已扑灭。

据初步了解,这个长100米、宽6米的工作槽,平时是用来检查机械模具的。由于地槽内留有油污,工人们在槽内洒了些木屑吸油。可能是木屑碰到火星后燃烧起来,冒出滚滚浓烟。

962288 热线专递>>>

【夜间施工扰民】

昨晚6时:家住松江九亭奥林匹克花园2期的张先生来电反映,奥林匹克花园3期晚上10时后也不间断地施工,发出的噪声和强光严重影响小区居民休息。他们向物业反映,但至今情况依旧。

乐梦融 王爱东 整理

爱康国宾 健康卡
www.ikang.com
电话热线:962296(非声讯)