

名企耍“大牌” 消费者吐“苦水”



网诉直通-消费

本栏目由市文明办指导，市消保委提供专家咨询

本报记者 左妍 陈浩 实习生 茆一鸣

金融消费类 理财暗箱操作

【投诉】我去年初在丽园路上一家招商银行存款，当时该行一年的定存利率是3.3%，工作人员向我推荐了一款收益4.8%的理财产品。我见收益略高，就动了心，但对方没有明确告知我是基金产品，不保本的。我首期买了2万元。后来又多次到该行理财柜台购买这类基金产品，还帮69岁的哥哥一起买，两人前后一共买入约40万元。后来发生了亏损，银行员工为了“收场”，私下“收购”了我的一部分基金，这可以吗？（张先生）

【调查】张先生首期2万元的投入在半年后到期，他到柜台赎回。“没想到不但没有承诺的4.8%年利率，还跌进了‘肉里’，损失了210元。”之后，张先生购买的基金产品一笔笔陆续到期，笔笔是亏的。据他统计，他和哥哥两人名下已赎回的若干基金本金有20多万元，不但没赚，反倒亏了4000多元。“还有20多万元还未能赎回。”“最夸张的是，其中一笔4万元的基金，暂时只赎回拿到1.5万元。愤怒之下，张先生找到银行交涉。最后双方签订了一份基金份额转让合同，算是银行对他损失的一种“挽回”。

记者看到，这份基金份额转让合同于1月7日订立，双方达成7点协议，其中明确写道“甲方（张先生哥哥）同意将持有的工银保本3号B基金共25058.51份额全部转让给乙方（招行员工戴某）”，基金市值以当日净值0.995元计算，合计24933.22元。

针对张先生将“工银保本3号B基金”转让给银行员工并签署转让协议一事，记者咨询工银瑞信基金管理有限公司，接线员明确表示，个人之间无法进行基金转让，除非是有遗产继承关系的非交易过户。北京市中伦律师事务所上海分所的梁文辉律师也表示，个人之间无法实现基金份额的转让。“转让是一种场外交易，这是非法的。若能转让，国家对基金公司的监管将出现巨大漏洞。”

【回应】记者致电招商银行丽园路支行。工作人员对“误导”张先生购买基金产品予以否认：不可能，我们理财专员都会是客户购买时作提醒和详细说明的。对方确认张先生购买的是多款基金产品。目前，张先生还有几个基金未赎回，届时张先生可将基金赎回，并到银行来协商此事。

【提醒】金融理财类产品专业性强，在购买时不要只听人推销，投资有风险，消费者最好在了解了一些金融知识、风险后再出手，否则很容易造成亏损。

理财，暗箱操作；旅游，屡被“忽悠”；网购，买来“废品”；退票，门槛多多……今天是“3·15”消费者权益日，不少读者向本报吐出了憋在心底的一腔“苦水”，在被投诉企业中不乏招商银行、易迅网、屈臣氏等业界“大牌”。在替消费者“吼”出不满之时，我们更期待看到企业面对“错误”的态度，面对“上帝”的诚意！

售后服务类 退水票“门槛”多

【投诉】我家一直使用屈臣氏桶装饮用水。半年前，饮水机突发“水灾”，地板也被泡坏了。经交涉，屈臣氏公司同意对我作出补偿，并以水票折算。最近，听说屈臣氏公司不再提供桶装水，原有水票可以退，于是我冒雨赶到天津路应氏大厦16楼。不料工作人员“挑挑拣拣”说，里面有几张水票，有的客户名称是公司，有的是工会福利用水，或不能退，或只能折低价。可这些都是当时屈臣氏公司作为正常、正价水票补偿给我的，结果交涉了半天也没有用。（孙女士）

网上购物类 打印机频报错

【投诉】2月21日，我在易迅网上买了一台佳能打印机，送上门后却发现无法使用。我联系易迅网的售后要求换货，但易迅网声称，他们将打印机取回后送检，没有发现问题。然而，对方没有给我看任何检测证明，上周日又将打印机收了回去，至今仍未解决问题。如此大的电商平台，处理问题效率却不高，令人遗憾。（翁女士）

【调查】翁女士今年2月21日在易迅网上订购了一台型号为MG7180的佳能打印机。货物签收后，便拆封进行安装操作，但不知何故，打印机上总是显示“报错提示”。即便反复试验，也是一样的结果。于是，翁女士随即联系易迅网，对方在2月23日上门收回了

旅游出行类 台湾游泡了汤

【投诉】我经朋友介绍认识了一位旅游“达人”，在她的组织协调下，报名参加黑龙江和平国际旅行社有限公司上海分公司的台湾自由行，我们一行4人将旅费每人3830元交给了她。本来说好2月28日出发，因旅行社未办出“入台证”，旅行推迟至3月15日。然而，这几天旅行社又通知我们说，15日也无法出行，还要延期。我和朋友都感觉“不靠谱”，因此决定不去了，提出要退款，要求按照合同所写的“退一赔一”来执行，对方不同意。（吴先生）

【调查】吴先生听说旅费便宜，又轻信了这个“朋友的朋友”，便将3830元交给此人，由她出面和旅行社谈合同。从2月28日推迟到3月15日，已让吴先生一行四人等得心焦。

“天天彩选3”、“天天彩选4”开奖公告			
开奖日期 2014年3月14日			
◆天天彩 (选3)			
销售期号 第1915期			
(全国3D第2014065期)			
中奖号码 2 0 8			
中奖情况			
类型	中奖注数	每注金额	

365天，天天“3·15”。新民晚报“网诉直通——消费”倾听消费烦恼、调查事实真相、跟踪企业回音。欢迎您通过以下方式联系本报，我们“有诉必查，有实必追”，针砭时弊，为您解忧。

- 登录新民网上海滩微博平台:t.xinmin.cn
- 私信“@新民晚报社会新闻”
- 值守电话:962555
- 消费者投诉热线:12315

供银行卡号，我们只支持银行卡退款。”为什么不能退现金？孙女士对屈臣氏的教条规定表示不能理解。最后仍剩下3张票未退。

【回应】屈臣氏售后服务部门一工作人员向记者表示，退款只能通过银行卡，有公司抬头的一律退至原公司账号，这是公司规定。每张水票的价格在电脑系统中查询到多少即多少，“我们卖出去的价格都是不同的”，不能更改；或退款，或“换算”成小桶蒸馏水，都根据电脑系统中查询到的价格来结算。

【提醒】消费者在遇到类似退款问题时，必须要求企业逐条解释清楚相关条款，如碰到企业故意设置“门槛”时，可直接说“不”，并向有关部门投诉。

出了退款方案，然而，当事人尚未收到退款。

【回应】购物过程简便，但售后服务不尽如人意。记者致电易迅网，客服代表在经过查询后表示，根据公司新规定，购物要过15天才可向上申请退款事项，并且这不属于客服的管理范围内。“那为何不及时给予客户换货处理呢？”对方表示，现在客户需要的这个型号已经无存货了，但其并不承认商品有质量问题，只说，“检测结果尚未出来，电脑中的备注显示‘特殊情况，优先处理’，公司会退款给客户，预计下周可以收到。”

【提醒】在网上买到问题产品怎么办？今天起实施的新《消法》规定，经营者采用网络、电视等方式销售商品，消费者有权自收到商品7天内退货，无需说明理由。而对于有质量问题的产品来说，新《消法》指出，应由经营者举证自己的产品没问题，若无法证明商品没有瑕疵就要担责。

社认识。

【回应】令记者感到诧异的是，当记者辗转联系到旅行社负责人时，对方称，旅费是3500元。他坚称，自己从未收到大家的钱款，因此谈不上合同上的“退一赔一”。不过，对于这种说法，吴先生表示不认同，“如果没收钱，为什么签合同？又为什么先行赔偿500元损失呢？”

昨天晚上，记者再次联系上这名负责人，他坦言，旅行社现在因资质问题已被有关部门处罚，其余的赔偿事宜将在下周进行协商解决。对此，记者又咨询了闸北区文化市场行政执法大队，工作人员王先生说，类似事情其实经常发生，最近接到不少投诉，已备案处理。

【提醒】近年来旅游类纠纷投诉件有所增加，消费者在选择旅游产品时，应调查旅行社的资质，选择正规的公司签订合同，此外，不要通过熟人、朋友的朋友等“二传”，否则一旦产生纠纷，维权难度也会增加。

中国福利彩票				“天天彩选3”、“天天彩选4”开奖公告				直选 259 1000元			类型 中奖注数 每注金额		
“七乐彩”全国开奖公告第2014029期				开奖日期 2014年3月14日				组选3 0 333元			直选 12 10000元		
一、本期销售额为 12380044 元				◆天天彩 (选3)				组选6 1510 166元			组选4 15 2500元		
二、中奖号码：				销售期号 第1915期				本期投注总额 1385432 元。			组选6 0 1600元		
基本号码 特别号码				(全国3D第2014065期)				◆天天彩 (选4)			组选12 0 800元		
14 27 25 24 06 05 29 04				中奖号码 2 0 8				销售期号 第2014065期			组选24 0 400元		
三、中奖结果：				中奖情况				中奖号码 7 7 3 7			本期投注总额 164950 元。		
奖等	中奖注数	每注金额		中国福利彩票发行管理中心				中奖情况			上海市福利彩票发行中心		