

与民分忧 为民解难

24 小时热线

962555

微调查

家乐福店指示不清 致消费者重复买单

近日,市民严先生拨打新民晚报 962555 热线,反映他在家乐福超市南翔店购物时,在专柜和收银台重复支付了一笔款项。而更让他感到气愤的是,商家不仅没有一句道歉,竟还责怪他“没有看清”。

导购指引“二次支付”

12 月 23 日上午,市民严先生前往家乐福南翔店购物。在购买羊排时,商场工作人员指引严先生前往专柜柜台付款,共计 119.78 元。付款后,严先生还购买了一些其他商品。在结账时,另一名导购员指导严先生通过手机自助扫码结账,完成付款后,严先生离开了商场。

回到家中后,严先生打开手机,却发现,微信提示,刚在家乐福超市分别有两笔 119.78 元付款。也就是说,相同的商品,他买了两次单。

严先生马上返回家乐福服务台。一名工作人员得知情况后表示,可以凭支付凭证,退还在专柜柜台支付的那笔羊肉款。退款后,严先生很纳闷:“为什么两次扫码都会扣款?也没有人来提醒我一下?”

责怪消费者“没看清”

没想到,面对这句质疑,收银员的态度却十分恶劣:“这完全是你自己不好,你到自助扫码的地方,不扫码支付,不就没事了吗?”严先生坦言无法接受。“明明是超市的柜台指示不清,也没有任何提示,如果我没发现,那岂不是白白支付了两笔费用吗?”严先生找来值班长和值班经理,对方却都表示“没办法解决”。

严先生还表示,自己当时买了一购物车的商品。结账时,就算记不起先前已经付过款的商品,那也实属正常。但是,家乐福的支付系统“照收不误”,没有提醒,这无疑很不人性化。

超市承诺补充提示

记者随后致电家乐福南翔店了解情况。一名工作人员称,他们在发现多收取一笔款项后,已经给严先生退了款。

工作人员解释称,牛羊肉和化妆品等专柜,会在专柜的收银台直接结账。消费者在携带已收费货品时,可以跟收银员说一声,并出示支付凭证或者购物小票,就不会被“重复收款”。

那么,收银员会主动提醒消费者吗?“有时候,收银员也会问的,但如果忙起来,就说不准了。”该工作人员同样承认,目前,在收银台附近,并没有设置相关提示,指引消费者出示小票或者凭证,避免“重复买单”。“后续,我们会跟公司申请,设置相关提示,尽量避免麻烦。”

本报记者 徐驰