

■价签上标11.20元,收银员却收12.50元  
 ■顾客找超市讨说法等了40多分钟未回应  
 ■记者采访了解,超市称一般按退货处理

# 消费者称 物美超市低标价多收钱 找店方咨询白等40分钟

□本报记者 王香阑 赵新政 文/摄

“我在物美超市买了一瓶李锦记蒸鱼豉油,宣传牌和价签上明明标着11.20元,收银员却收了我12.50元,多收了1.3元。本来事情不大,可服务台一女士态度极差,都晚上快10点了,让我等了40多分钟也不给解决。”12月15日,职工汪女士气愤地告诉记者。

随后记者进行了采访,不少人反映超市标低价多收钱的情况很普遍,跟超市理论时对方会以条码错了、价签还没换、员工疏忽等一大堆理由来搪塞。有职工询问:“我遇到这种多收钱的情况不是一次两次了,要么退货,要么只退差价。他们总这样多收钱,我们消费者应该怎样维权?”

## 消费者反映 结账与价签不相符 物美标低价多收钱

12月14日周日晚上,汪女士与女儿一起到物美陶然亭超市买东西。逛到二楼的生鲜卖场时,中间摆着很多商品,她发现陈列着很多410ml的瓶装李锦记蒸鱼豉油。

家里的正好用完了,汪女士便停下脚步。从天花板垂下来的黄色宣传牌上,醒目标示着“李锦记蒸鱼豉油11.20元”;她拿起一瓶蒸鱼豉油,与蓝色价签上标注的内容核对了一下,发现商品名称、容量、条码都一致,便拿了一瓶放进购物车。

晚上9点,汪女士与女儿结账对小票时,发现李锦记蒸鱼豉油的收款金额是12.50元,她便找到收银员:“这项您多收钱了。”对方让她把商品拿过来,又重新扫了一下条码:“我这里显示是12.50元。”

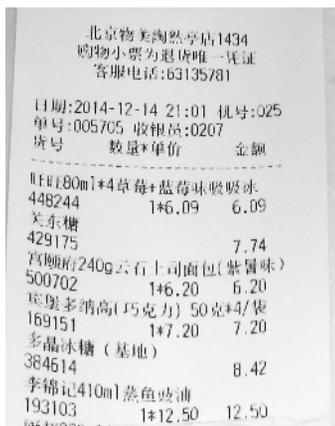
汪女士有些疑惑:“可你们超市里的宣传牌和价签上标注的价格都是11.20元啊?”收银员摇摇头:“我只能按扫出来的价格收钱。”

无奈,汪女士重新回到超市的二楼卖场,将标示李锦记蒸鱼豉油11.20元价格的黄色宣传牌、陈列商品及蓝色价签,用手机一一拍照下来,然后回到收银台给刚才那个收银员看,对方说:“你找服务台吧,我这解决不了。”

## 等了40多分钟 物美未予解决

汪女士只好来到物美陶然亭超市一层的客服台,向一位四五十岁的女工作人员说明情况。对方看了手机上拍的11.20元价格照片,接过蒸鱼豉油扫了一下条码,显示也是12.50元。

“她把我的手机拿过去,放大后反复看了好多遍,又核对了蒸鱼豉油瓶上的条码,表示都是一致的,确实是超市多收了钱,但她



两次要把这商品给我退掉。”汪女士告诉记者:“我家里一点蒸鱼豉油都没了,所以不想退。她就问我想怎么办,我问你们一般怎么解决?并告诉她刚才在上边本想让她收钱直接退了就行,可上边退不了。服务台这位工作人员停了一下,说我给你找他们家人吧,然后开始打电话,小声告诉电话那头我拍了照片。挂断电话后,这位工作人员就不再理我,干她自己的事去了。”

汪女士说,过了十多分钟还不见有人过来,就问服务台那位女工作人员。对方很不耐烦地说:“人家得从二楼走下来呀。”汪女士对记者说:“从二楼卖场走到服务台,一两分钟足够了,可所谓‘他们家人’却迟迟不来。”

40分钟过去了,仍没人过来,等在旁边的女儿因第二天要上学着急回家,汪女士建议服务台那位四五十岁的女工作人员再打电话催催。“开始她装作没听见,我反复说了好多次,她就一脸的爱搭不理,也一直不打电话。问她到底怎么办也始终不表态,我觉得她是故意拖着不给解决。当时已经晚上快10点了,我只好走了。”汪女士说。

汪女士介绍,就在她等着解决问题时,一位五六十岁的顾客来到服务台,表示刚买的的面片收银员多扫了一次码(即一个商品收了两次钱),而且有好几次低标高收的遭遇。

## 物美回应 称一般做退货处理

12月15日接到汪女士反映的问题后,记者想联系超市进行采访。从北京物美商业集团官网上查到该公司88259488的唯一联系电话,拨打了四次均无人接听。

接着,记者通过114查号台找到物美超市88258615的电话号码,通话后对方表示是物美总部财务,一位女士给了记者另外一个电话号码。拨通后一位姓陆的先生说,这是物美公司内部的举报电话,一般是内部使用。对于记者反映的情况,陆先生说他会向公司负责这方面的部门进行反



映,让记者留下电话,问清顾客有什么要求。

陆先生说,对于汪女士反映的这种情况,物美公司一般可做退货处理,按规定也可给予1至5倍的赔偿。他说,公司了解情况后会同妥善解决的,并与记者联系。

## 记者调查 饮料低价促销 物美按原价收款

在北京物美商业集团下属的各个超市,出现低标高收的不止陶然亭店一家。采访过程中,消费者姜珊告诉记者,她与父母前些日子在物美北大地店购物时,也遇到过多收钱的情况。

姜珊说,当时超市货架上有两种新来的听装鸡尾酒饮料,黄色价签上注明促销价是5.8元、原价7.1元,她各拿了一个白桃和柠檬口味的。

交完钱往外走时,低头核对小票的妈妈问姜珊:“闺女,你那饮料多少钱啊?”“5.8元。”“不对呀,是按7.1元收的。”

“我看看。”姜珊拿过小票一看,还真是7.1元。随后他们找超市方讨说法。物美超市工作人员看看姜珊用手机拍的促销价签照片,再看看小票和两听饮料:“我把钱退给你们。”边说边要剪小票。“等一下。”姜珊拦住对方,并把小票拿过来放到台子上,用手机来回拍了四五张,然后递给工作人员:“退吧。”

对方愣了一下,然后态度和蔼地递给母女俩13元钱。妈妈很疑惑:“两听多收了2.6元,怎么给这么多?”工作人员说:“按差价5倍赔偿的。”

走出超市,母亲对姜珊说:“我遇过好几次这种多收钱的情况,原来他们超市还能赔偿咱啊!”

## 记者追访 超市客服已联系顾客

记者在16日早晨发稿前,又联系了职工汪女士。她表示头天傍晚,一位自称是物美陶然亭店客服的女士打电话给她,态度非常诚恳,首先对超市出现低标高收给其带来的麻烦表示道歉,其次希望能与汪女士协商解决这件事。汪女士告诉记者:“如果当初服务台那位四五十岁没戴胸牌的女工作人员,态度能像这位客服一样,我就不会向你们报社投诉了。客服人员的态度恶劣,激化了矛盾,使本来很小的一件事弄成了现在这样。”

“客服人员告诉我,出现低标高收情况时顾客不愿退货的,超市一般是按差价1-5倍赔偿。她说按照《消费者权益保护法》的规定,我可以得到500元赔偿。具体怎么解决我还没想好,我觉得不是钱的事,服务台那位四五十岁女工作人员处理问题的态度,才是我介意的。”汪女士说。

本报将继续关注此事的进展。

## 新购电视过“7”出故障 工商调解商家退货

新《消法》实施后,第24条中规定的7日内可退货的条款受到了消费者的热议。最近,延庆工商分局接到一起新购买的电视超过7日出现故障的纠纷,在延庆工商分局香水园工商所干部的帮助下,消费者刘女士成功办理了退货。

### 典型案例

近日,延庆工商分局香水园工商所接到消费者刘女士投诉,原来刘女士于今年8月8日在延庆某电器商城购买了一台电视机,在收看过程中出现有声音无图像问题,随后刘女士找到商家要求更换。商家于8月18日给刘女士更换了同型号电视机,但在使用中又出现同样问题。消费者刘女士找到商家要求退货,商家坚持再更换一台新机,不予退货。

无奈之下,消费者刘女士来到延庆工商分局香水园工商所寻求帮助。工商所干部在调解过程中得知,消费者刘女士在更换新机后仍出现同样故障,所以坚持退货。然而商家称该电视已过退货日期,只有换货后再出现质量问题才符合退货要求。根据《部分商品修理更换退货责任规定》第十条规定:“产品自售出之日起15日内,发生性能故障,消费者可选择换货或者修理。……”最终,通过调解,商家同意退货,扣除折旧费后,共退还消费者刘女士货款2954元。刘女士对调解结果表示满意。

### 工商提醒

延庆工商分局在此提示广大消费者,在购买电视时应注意以下几点。

第一,认准正规商家。消费者应该到大型家电卖场或商场等正规商家去选购电视机,可以买到从正规渠道进的电视机,并且售后服务有保障。

第二,开封查验真机。拿到电视机后,消费者要按照与商家约定的方式检查电视机外壳有无碰伤、划痕,荧光屏面玻璃有无裂纹、气泡、磨毛等现象。打开电视机,检查开机后电视机的声像是否正常,有没有来自机内的异味或声响。之后,检查各功能控制旋钮及开关。仔细调试电视机的各功能控制旋钮及开关,看电视的图像是否清晰,声音是否响亮。

第三,留存相关票据。消费者在付款之后,要留存加盖商家公章的发票或收据,消费者在使用电视机出现问题时,可以及时向商家申请维修。如果消费者遇到消费纠纷无法解决时,可以到就近的工商部门进行维权。

马延景

