



《消费者称物美超市低标价多收钱》后续报道——

物美超市道歉 消费者获赠500元

专家提醒:超市低标高收须退一赔三, 赔偿数额最低不少于500元

□本报记者 王香阑 赵新政

本报12月17日第11版刊登《消费者称物美超市低标价多收钱,找店方咨询白等40分钟》后,记者昨天再次采访了职工汪女士,她说经过两次电话沟通,昨天中午问题已得到解决,物美超市陶然亭店客服人员向其支付了500元赔偿。

针对消费者遇到超市低标价多收钱时如何维权,延庆县消费者协会投诉部主任陈义东表示,只要消费者有价签、购物小票明细、商品实物等证据,可要求商家按购买商品价款的三倍进行赔偿,最低赔偿数额不低于500元。

案件进展 物美超市低标高收 消费者获赠赔偿

12月21日发稿前,记者再次采访了汪女士。她说,15日打来电话自称是物美超市陶然亭店客服的那位女士,在17日傍晚第二次联系她,表示可以退货,或者退差价再给一些补偿。

汪女士说:“我再次强调家里没的用了,购买的那瓶李锦记蒸鱼豉油绝对不退;对于只退还1.3元多收的差价,然后给些超市的赠品作为补偿这种解决方法我也明确拒绝,我不想占超市的便宜。”

“我经常在物美超市购物,算是他们的老顾客了,以前没留意过价款的事。后听邻居说她被多收钱了,我才注意起来,发现物美标低价多收钱不是一两回了,懒得计较。这回他们多收了1.3元本来是件小事,将此升级为矛盾的是服务台那位没戴胸牌态度恶劣的女工作人员。在得知她并不会因此受到应有的处罚后,我希望物美能按法律规定来解决问题,即客服人员所说的按照《消费者权益保护法》的规定,超市应该支付500元赔偿。”汪女士告诉记者。

21日中午,物美超市一位客服人员将500元赔偿款交给了汪女士,并对此事进行了道歉。

记者再调查 柚子茶多收25元 超市只退差价了事

针对超市低标价多收钱的解决之道,记者采访了解到,有的超市只退差价,职工晓静就遇到过这种事。

晓静爱喝柚子茶,尤其喜欢从韩国进口的一个品牌。周日晚上与老公去逛超市,发现她最爱的那种进口柚子茶正在特价促销,黄色价签上的价格是39.9元。

“老公,这个原价60多元呢,现在买太划算了。”尽管家里还有没喝完的柚子茶,晓静还是买了一瓶。

结账时付了200多元钱,可晓静觉得没买什么东西,便拿着购物小票与购物车里的商品一一核对,最后发现那瓶柚子茶是按64.9元收的款。她找到收银员:“这个货架上标的是39.9元,你怎么收我这么多钱?”

收银员说:“我扫的是条码,肯定不会错,是你看错了吧?”

晓静表示价签上的价格绝对不是64.9元,否则自己就不买了,然后与负责人一起来到商品区。看到黄色价签上的价格,又核对了条码,负责人叫来导购员询问。对方表示价签忘了换,边说边换成了64.9元的白色价签。

回到结账处,收银员指着柚子茶问晓静:“这个您还要吗?如果不要了可以到服务台退货;要的话,我把差价退给您。”“只退差价?”“是的。”收银员把小票中的柚子茶一项剪下来,然后又出了一张39.9元的小票,连同25元的差价现金给了她。

专家说法 超市赔偿不低于500元

记者采访发现,消费者在超市购物遇到低标价多收钱的情况时,有的超市只退差价,而同是

北京物美商业集团下属的超市,北大地店按差价5倍支付赔偿,陶然亭店开始让汪女士退货,后来支付了500元赔偿款。那么,消费者遇到超市低标高收,到底有没有一个统一的说法呢?

为此,记者采访了延庆县消费者协会投诉部主任陈义东。他告诉记者,消费者遇到超市低标价多收钱时,可以要求商家支付500元赔偿。

陈义东介绍,《消法》第55条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品价款或者接受服务的费用的3倍;增加赔偿的金额不足500元的,为500元。

由此来看,超市低标高收属于欺诈行为,应退一赔三,超市只退差价给消费者明显与法律不符,所以晓静可向购买柚子茶的超市要求支付500元赔偿。

以物美超市北大地店向姜珊母女支付5倍赔偿为例(见12月17日本报第11版),表面上看赔偿高于《消费者权益保护法》规定的3倍,其实按3倍赔偿计算,超市应支付7.1元×2瓶×3倍=42.6元,而《消费者权益保护法》又规定“增加赔偿的金额不足500元的为500元”,42.6元低于500元,所以,姜珊母女可要求超市支付500元赔偿。

职工疑问 超市不承认欺诈怎么办?

造成超市低标高收的原因很多,既有商家故意为之,也有员工一时疏忽的。如果超市不承认欺诈,消费者又该怎么维权呢?

陈义东告诉记者,商家遇到顾客反映低标高收这类情况时,都会以员工一时疏忽大意来答复消费者。在实际工作中,确实存在超市员工工作疏忽的现象,但也很很难排除商家存在故意行为。

《欺诈消费者行为处罚办法》第三条第4项规定,经营者

以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品的,属于欺诈消费者行为。所以,即使是员工一时疏忽而弄错了价签,导致超市低标价多收了钱,也属于侵犯消费者权益了,商家也应该妥善处理消费者的诉求。

陈义东介绍,一般来说,无论大小超市,经营者每天会有专业人员在营业前检查价签,尤其对标示“打折”、“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”、“保质期”等内容更是日常工作中要重点检查的,因而商家以员工疏忽大意来说事,难以向消费者交代。

维权提醒 购物后核对小票 赔偿要心里有谱

记者在采访中,有职工询问:“我以前遇到超市多收钱时,他们只退还差价就完事了。我周围的朋友,也有遇到超市按2倍、3倍、5倍、10倍进行差额赔偿的。那么我们在遇到超市低标价多收钱时,究竟该要多少倍赔偿呢?”

陈义东表示,每个超市的规定不一样,所以就出现有的只退还差价,有的则按1至5倍赔偿,有的甚至提出按10倍来赔偿差价的。但请大家记住,无论商家怎样规定,您作为消费者都有权要求他们按国家法律规定进行赔偿,这个标准就是前面提到的商家退一赔三,最少不低于500元。

陈义东提醒广大消费者尤其是中老年人朋友,在超市购物时要仔细核对标签价格与实际结账价格是否一致,尤其是标注打折的商品,要保留购物凭据,用手机拍照保留证据,以便事后维权。在遇到消费纠纷时,先与经营者协商,如果协商无果,您可保留证据,及时向消费者协会或工商、发改委等有关部门投诉,由他们帮您维权。

【法律咨询台】

公司录用通知书 不能代劳动合同

□本报记者 李一然

案情

2014年5月,求职者刘女士接到了用人单位一家公司发来的录用通知书。通知书上对刘女士的工作岗位、工作报酬、聘期等进行了较详细的说明,并加盖了公司公章。刘女士在接到录用通知书的次日便前往公司报到并开始上班,然而几个月后,双方并未签订书面劳动合同。前不久,这家公司以刘女士一个月内迟到三次,严重违反公司的规章制度为由,将刘女士辞退。

结果被辞退的刘女士以公司未与她签劳动合同违法法律规定为由,要求公司支付未签劳动合同双倍工资。而公司认为,其在发给刘女士的录用通知书中,已经对刘女士的工作岗位、工作报酬、聘期进行了说明,且加盖了公司公章,完全具有书面劳动合同性质,刘女士索要双倍工资无事实和法律依据,不同意支付。

为此刘女士来到天通苑南司法所寻求法律帮助。

昌平区司法局天通苑南司法所工作人员日前经过讲法释法耐心调解,刘女士最终得到了应得的工资款。

说法

司法所工作人员表示,按法律规定,劳动合同的成立需经过要约、承诺、签约三个步骤。而公司发给刘女士的录用通知书,只是公司希望与刘女士建立劳动关系的要约,刘女士对此可以接受或要求修改相关内容,甚至可以拒绝接受。刘女士接受了要约,则意味着承诺,双方应据此签订劳动合同。

本纠纷中所缺少的恰恰是最后一步,这说明双方具有签订劳动合同的意向和过程,却没有产生签订劳动合同的结果。但《劳动合同法》所要求的只是“签订书面劳动合同”的结果,而非“签订书面劳动合同”的过程。因此该公司必须承担未与刘女士签订书面劳动合同的法律后果,根据《劳动合同法》第82条之规定,履行自用工之日起超过一个月,向刘女士每月支付双倍工资的义务。

最后,司法所工作人员提醒,用人单位,录用通知书不能代替劳动合同,用工必须依法与劳动者签订书面劳动合同,以免产生不必要的纠纷。

法条链接

《劳动合同法》第82条:用人单位自用工之日起超过一个月不满一年未与劳动者订立书面劳动合同的,应当向劳动者每月支付二倍的工资。

用人单位违反本法规定不与劳动者订立无固定期限劳动合同的,自应当订立无固定期限劳动合同之日起向劳动者每月支付二倍的工资。

集团企业职工代会的产生及组成



《企业民主管理规定》第十六条要求:“集团企业的总部机关和各分公司、分厂、车间以及其他分支机构可以按照一定比例

选举产生职工代表,召开集团企业职工代表大会,实行企业民主管理。集团企业的总部机关和各分公司、分厂、车间以及其他分支机构,按照本规定建立职工代表大会制度,在各自的职权范围内分别开展民主管理活动”。

这一规定有两层含义,一是集团企业可以建立集团一级职工代表大会制度;二是集团企业的分支机构依然应当依照相关规定建立企业职工代表大会制度。这

里所说的集团企业是泛指包括企业集团和多个子公司、分公司组成的多层次管理的大型企业在内的集团性质的企业。

《规定》还对集团企业职工代表大会职工代表的产生作原则规定,即总部机关和各分公司、分厂、车间以及其他分机构可以按照一定比例选举产生职工代表,召开集团企业职工代表大会。管理层级较多的企业,参加上一级职工代表大会职工代表,

可以在下一级职工代表大会职工代表中选举产生,也可以由全体职工直接选举产生。集团性质的企业应当根据企业管理职权层级的设置分别组织召开不同层级的职工代表大会,建立多级职工代表大会制度。

集团企业建立的集团职工代表大会制度,并不能够替代和取消子公司、分公司以及其他集团企业的分厂、车间以及其他分支机构的职工代表大会。