

南京某大学林同学8月16日晚在金润发鼓楼店消费时很不爽。“洗发水下面的标签明明是17.9元,可到收银台结账时竟然收了我22.8元。”第二天,她再次来到超市查看价格,发现这种洗发水标价和实际销售价格竟然都变成19.5元。她来到客服柜台咨询,巧遇一名姓王的先生,这位王先生购买的纸尿裤也遇到了实际价格高于标价的问题,这让林小姐和王先生都警惕起来,“难道超市经常出现这样的事情?这不是消费欺诈吗?”为此,记者展开了调查。

超市买东西不时遇上实际价格高于标价,记者调查发现——

多收块儿八毛成超市“潜规则”

[老碰上实际价高于标价]

买洗发水,付账时多掏了4块9

8月16日晚上,林同学在同学的陪同下来到南京金润发超市鼓楼店购物,在洗发水货架前看中了一款夏士莲的洗发水。这款名为“夏士莲黑亮亮油洗洗2合1洗发露”洗发水正好来了一种促销包装,买一个400毫升的大瓶,还送两个小的促销品,林同学瞥了一眼货架上的价格,标签上是17.9元。“挺实惠啊,买一送一。”林同学当即拿起这款洗发水放入购物篮。

然而来到收银台付账时,收银员告知,需要支付22.8元。这让林同学非常奇怪,“怎么售价和标价不一样呢?我只看到17.9元的标价,没看到22.8元的标价啊!”收银员解释,条形码打出的价格不会有错。

林同学无奈,买下洗发水后到客服台询问原因,希望能退还差价。可是客服人员表示,并非是标错价格,根据货号 and 条形码,这种包装的夏士莲洗发露价格无

误,确为22.8元。这个17.9元的标价是另一款洗发水,出现这样的情况可能是被其他顾客放错了标签牌。

最终,客服人员提出的解决方案是,“不存在价格差错,所以不能退钱,但为了表示歉意,可以送您一些小赠品。”但林小姐没有接受赠品,她觉得自己并不是冲着赠品去的,她对店家的解释有疑虑,认为不会只是简单地放错位置,可能存在欺诈。



金润发超市这款让人弄不清价格的洗发水。

快报记者 是钟寅 摄

买纸尿裤,超市悄悄多收了4毛钱

为了证实自己的猜测,林同学第二天晚上又来到金润发超市。此时,在货架上这款洗发水已经换上了新的标签牌,标价为19.5元。“怎么没改回22.8元,而是变成了19.5元呢?”她又拿着洗发水来到收银台,想看一看价格。这一次条形码读出的价格为19.5元,标价与实际售价统一了。

买了一包帮宝适纸尿裤,标签上的价格为69.9元,但结账后王太太一对账单,发现这款纸尿裤变成了70.3元。客服台确认货号、条形码,和标签上的商品名一样,标价确实与售价不符,哑口无言,只能如数退还了4角钱给王先生。

林同学和王先生一聊,两人都很气愤,他们觉得彼此遭遇相似,超市的标价问题可能不是个案。他们作出一种假设,“到超市购物,很多消费者都是买上一整篮的东西,购物的时候不可能

记下每一种商品的价格,结账后即便有账单,他们也未必能找出自己多付的钱。只有一部分买东西种类少,同时留心记下商品价格的顾客,才有可能发现其中的问题。”他们认为,超市如此做法涉嫌欺诈,不仅应该退还多收的钱,应该参照销售假冒伪劣商品的惩罚措施,一赔十。

金润发否认这样的猜测,并且拒绝了“一赔十”的要求,双方发生争执,引发了大量购物者围观,最终双方不欢而散。

[多收钱已成“潜规则”]

质疑:多收的钱哪去了

超市如此解释,林同学和王先生仍是怀疑“有猫腻”。王先生提出疑问:“既然超市承认会有多收钱的现象,也承认商品价格频繁变动等原因,价格标签出现差错不可避免。那么部分客人没有发现价格错误,但又确实多给了钱的客人,肯定是吃亏了。这笔钱聚少成多,久而久之数额应该不小,到底是落到了谁的腰包里呢?给了个人?给了部门?还是算作公司的合法收益?”

超市客服部虞课长告

诉记者,其实超市不仅存在多收钱的时候,也有很多时候是因为标价和售价不符,少收了钱,但客人很少会主动退钱给超市,这样的情况下,超市肯定不会因为这个原因赚钱。

记者追问,是否用多收的钱去补人少收的账上,虞课长未置可否,不再回答。记者也向客服中心赵经理提出这个问题,她思索一下后表示,肯定不是给个人或者部门,超市收到的钱都会上缴给公司。

■呼吁

超市多收钱不能退差价了事

王先生和林同学认为超市的行为涉嫌欺诈消费者。林同学给记者算了一笔账,“22.8-17.9=4.9,价格差是4.9元,假如悄悄这样卖出了100瓶,超市就能多出490元的额外收入,假如超市中隐藏着更多的存在着价格差的商品,肯定隐性收入数额巨大。”

记者随机采访了10位在超市中购物的消费者,其中9人表示没有逐一对照商品标价、售价的习惯。在得知其中可能存在的问题后,消费者普遍认为惩罚“太轻”。相比较可能得到的巨大利润,超市不必为自己的错误承担任何额外的损失,最多也就是退钱而已。

“那超市两万多件商品,随便挑出其百分之一,悄悄调整一下价格,也肯定能赚到不少钱,这种钱赚了太轻松、太不道德了!”目前,林小姐已经就此问题向鼓楼工商部门反映,工商部表示将会调查。

本版撰文 快报记者 是钟寅

[超市的解释自相矛盾]

一会说商品名搞错了,一会说没来得及放标签

昨天和前天,记者连续两天来到金润发超市调查。客服部的工作人员查询相关记录后承认,王先生购买纸尿裤标价低于售价的事情确实存在,但超市并非刻意欺诈消费者。客服部课长解释称,“我们超市内的商品超过两万件,而且商品由于促销等原因,价格波动频繁,出现价格标错的情况是由于工作人员的疏忽,绝非有意为之。”

超市方表示,如果客人发现标签与实际价格不符,即便不是当天发现,只要消费者拿着发票找到客服台,超市也会退还差价。

假如是超市的会员,超市方也会根据对方提供的联系方式,试图联系上对方,退还多收的钱。

对于林同学购买洗发水多收钱的投诉,超市方的解释存在矛盾。一方面客服中心的赵经理称,可能是商品名存在“一字之差”,可能是林同学产生了误会;另一方面,柜面的工作人员称,事发当晚货架上刚刚放上这种促销的洗发水,因为快下班了,还没来得及放标签,可能是林同学将另一款同名洗发水的标签,当成了促销装的标签。那么到底是“同名”,还是“一字之差”?

事发当日,林同学为取证特意留下了放在货架上的标签。记者将林同学拿出的老标签与如今换上的新标签放在一起比较,发现标签上的商品名一字不差,均为“夏士莲黑亮亮油洗洗2合1洗发露”,上面也没有注明“促销装”等字样,虽然货号 and 条形码不同,消费者确实难以察觉。超市方反复解释,17.9元的同名洗发水就在同一个货架上,误会因此而起。然而按照柜面工作人员的说法,当天来货的时候,还没有给这款洗发水放上标签,消费者被误导是难以避免的。

消协:多收钱的超市不止一家

“超市这样的行为已经不止一次,总用这样的理由来搪塞消费者是不对的。超市可能就是有意地在忽悠消费者,几家超市都有这样的现象。”南京市消费者协会一位姓杨的工作人员表示,自己这样说可能会惹来法律纠纷,但作为个人看法,他个人也觉得很愤怒。

他告诉记者,“标签价格出现错误,是超市的过失,既然摆放这个价格上柜,就代表认同这个价格,

否则就是误导消费者。”但具体谈到林同学遇到的情况,这位工作人员表示,因为标价牌的问题存在争议,暂不能认定就是超市属于欺诈,可能存在其他的可能性。如果是没有促销装的标签,只放了一种标签在上面,超市的做法是存在问题的,但作为个人看法,他个人也觉得很愤怒。

可是关于消费者“一赔十”的要求,工作人员表示暂无这样的法律规定,目前只有规定退还差额。



我是一名大学生,每天上不完的课,念不完的书,繁重的课业压得我透不过气来。累了,倦了,但自从有了佳通CMMB电视手机,我的生活不再沉闷。课间时,看看篮球比赛,我的NBA在这里;闲暇时,看看选秀节目,我的星梦在这里。

南京地产手机 电视手机专家 超实惠的价格

打开手机看电视

GT Z908



GT K998



数字移动电视手机

高清

MD 988



GT佳通手机 享·新·想

零售商销售点:

- 1. 新街口店 (淮海路)
- 2. 迈皋桥店 (北站对面)
- 3. 桥北店 (红太阳装饰城一楼)
- 4. 六合店 (苏宁电器一楼)
- 5. 浦口店 (康林广场一楼)
- 6. 江浦店 (金浦广场一楼, 世纪新城新街口店)

直销点地址:

南京市经济技术开发区(新港) 恒达路1号 佳通科技实业有限公司
联系人: 洪小姐 13814080777
方小姐 15950570187
赵先生 13276642723
李小姐 13913831104
王先生 13913832840