

315 维权线索继续火热征集中：各种维权线索请发至邮箱：dnsbnews@126.com，或者关注“东南商报”官方微信，回复关键词线索，根据系统提示填写内容。



超市标签价格与结算价格不符

消费者要求赔偿500元遭拒

本报12315维权线索征集令发出后，楼女士在“东南商报”官微后台给小编留言称，她在超市购买的两样蔬菜，结算价格与标签不符，感觉这是价格欺诈行为，她要求超市根据《消费者权益保护法》相关规定，赔偿其500元，但遭到了拒绝。

消费者：标签价与结算价不一样

2月25日，楼女士到江北万达地下一层的永辉超市购物。当时她买了很多东西，也没仔细看清单，买完就回家了。

到家她一对商品清单，看到有两样蔬菜的结算价格和商品上贴着的标

签价格不相符。黄瓜的标签价格贴着的是3.48元，而实际结算价格为4.97元；苦瓜的标签价格是2.46元，而结算价格为4.91元。

楼女士说，她马上打电话给了超市客服。客服

要求她去退钱。但楼女士心里还是有疙瘩：“之前我就在这家超市遇到过这种情形，没想到这次又遇上了。”

楼女士说，她觉得这种行为属于价格欺诈。她查了一下《消费者权益保

护法》，其第五十五条规定，“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的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿

的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。”

于是她要求商家赔偿500元。不过超市对于她的赔偿要求并不认同，于是楼女士投诉到了12315。

超市：收银员操作失误

昨天，记者联系了该超市的徐经理，他负责处理相关事宜。

徐经理告诉记者，这

两样蔬菜属于打折商品。在打折商品的正反面，他们一般会贴两个标签，原价标签和折后标签。这两

样商品的标签都是没有错的，出错的是收银员，她在收银的时候扫描的是原价，而不是折后价。

徐经理澄清说，这绝对不是有意的，只是收银员工作失误，消费者一开口就要求500元赔偿，超市

是不可能做到的。“目前超市已经给消费者道歉，至于赔偿事宜，希望双方能够协商解决。”

市场监管：很难认定是否属于价格欺诈

记者了解到，根据《价格法》第十四条第四项规定，经营者不得利用虚假或者使人误解的价格手段，诱骗消费者或者其他经营者与其进行交易，这种价格违法行为通常称作价格欺诈行为。

以下行为可以被认定为价格欺诈：标签价、价目表等所表示商品的品名、产地、规格、等级、质地、计价单位或者服务的项目、收费标准等有关内容与实际不符，并以此

为手段诱骗消费者或者其他经营者购买的。对于同一商品或者服务，在同一交易场所同时使用两种标签价或者价目表，以低价招徕顾客并以高价进行结算的，都是属于价格欺诈行为。

到底超市是否属于价

格欺诈呢？负责协调处理此事的庄桥市场监管所一位姓刘的工作人员表示，他们询问了永辉超市，因为是打折商品，并且商品上也贴了两个标签，如果是超市故意隐去原价，有主观故意，那应

该是属于消费欺诈。但超市表示因为是收银员失误，这个就很难鉴定。“不过超市肯定是有错误的，至于如何赔偿需要双方协商，实在不行也只能走法律途径。”

记者 朱锦华

花了上万元定制的网购真皮桦木床，到家却发现货不对板 商家赔偿王女士两倍货款

花了万元高价从网上定制的高档真皮桦木床，到家却发现货不对板，要求退款还被淘宝商家以执行标准不同而拒绝。去年年底，宁海王女士将淘宝商家告上了法院，要求假一赔三。近日，宁海法院判决淘宝商家赔偿王女士两倍货款。

网上花万元高价定制的真皮桦木床，质量与宣传的大相径庭

案件还得从2016年10月说起。因为需要添置家具，宁海的王女士特意在淘宝网上进行了筛选。货比三家之后，确定了一个家居销售商。商家宣传资料显示，其中一款材质为桦木框架，且为真皮包

边的高档床让王女士十分满意。随后，王女士还在该店定制了床头柜、梳妆台等家具，价值近两万元。

不久，王女士就收到了快递到家的定制家具。家具安装好之后，王女士

发现，真皮床的质量与商家宣传的大相径庭。就材质来说，真皮床只有床尾有部分桦木，并不是自己要求定制的整张桦木，且床的包边也不是真皮。

随后，王女士便与淘宝商家取得了联系，要求

退款退货，却被商家以定制家具不能退货是行规等为由拒绝了。在多次与商家交涉无果的情况下，2016年年底，王女士便将该网店起诉到了法院，要求淘宝商家假一赔三。

商家执行的是淘宝网规定，并非国家标准和行业标准

为了证明真皮桦木床是否存在质量问题，王女士向有关部门提出了质量鉴定申请。一个月之后，鉴定结果显示，该高档床的框架材质不是桦木，仅在床尾用了部分桦木，包边也没有采用真皮。

对于这起消费纠纷案的庭审情况，承办此案的法官介绍说，庭审过程中，双方各执一词，争议最大的除了定制床的材质问题，还有淘宝商家与国家认定的不同标准问题。

被告淘宝商家称，床

的材质标注为真皮，是符合淘宝网《商品材质标准定义表》规定的，不存在欺诈行为。至于床的框架用料，在淘宝商品页面中也有介绍，实物与宣传一致，不存在主观上的恶意。

于法官审理认为，就床

的真皮材质来说，淘宝商家认定的真皮执行标准是比较宽泛的，而国家标准对于真皮的概念是很严格的。如此而言，不排除商家打了擦边球。因此，作为买家的王女士，在发生纠纷时正常维权就比较被动。

法官提醒：网上定制私人商品，买卖双方要达成同一种认识标准

此案经过法院三次调解，双方最终达成了赔偿协议。商家自愿接受退货，并按定制货款的两倍金额给予赔偿，鉴定费用

则由商家承担。法官提醒，网络平台上的私人定制商品，不能享受七天无理由退换货的购物规则。因此，消费者

在选择定制商品时，要详细了解其材质、样式、颜色等各项指标。最为重要的是买卖双方要达成同一种认识标准。只有这样，

才能减少消费纠纷的产生。

记者 孔玲
通讯员 郑珊珊

报业集团都市报系商贸部 获媒体监督奖

昨天，宁波市消保委举办3·15国际消费者权益日纪念大会。会上举行了2017年“网络诚信 消费无忧”年主题活动启动仪式。

本年度的维权主题“网络诚信 消费无忧”有以下三个方面的涵义：首先是倡导网络经济下诚信经营，强化网络经营者责任意识，切实落实法定义务，自觉保护网络消费者的合法权益；二是建立完善网络消费者知情权、求偿权、交易权以及安全权等方面的消费者权益保护制度，发挥“互联网+”给消费者生活和经济带来的新动力；三是发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用，搭建网络消费者保护社会共治平台，构建紧密相连的网络命运共同体，建设消费无忧的网络消费环境。

市消保委主任陈红萍表示，刚刚过去的2016年我市各级消保委及成员单位坚持维权立体化的目标和导向，紧

紧围绕去年“新消费我做主”年主题，切实履行《消法》赋予的各项职能，全年共解答咨询235019件，受理投诉98479件，为消费者挽回经济损失8371.49万元，建立消费教育学校（中心）基地152个新增4个，开展消费教育活动150余次，开展消费体验31次、消费调查23次、商品比较试验4次，发布消费警示166条，发放宣传资料7.48万份。

会上同时发布了2016年宁波市消保委消费维权报告，表彰了2016年消费维权先进集体和个人，对11家被评为首批市级“放心消费示范区”企业、9家行业协会投诉调解中心和宁波市金融消费者维权服务站进行授牌。会上还表彰了去年在消费维权工作上有突出表现的媒体，都市报系商贸部和其他4家媒体获得了媒体监督奖。

记者 毛雷君
通讯员 葛荣国