

世纪东方一商家涉嫌捆绑消费

消保委：消费者应该有知情权和选择权

同样一个手机,为什么会有两种价格?商家涉嫌捆绑销售,而且事先没有告诉消费者。这让消费者很迷惑,说好的赠品怎么成了套餐价呢?记者昨天对发生在世纪东方广场一家数码商店的这起投诉纠纷进行了调查。

顾客：赠品为什么要花钱买

上个月,消费者杨女士在世纪东方的EBT数码商店购买了一部苹果 iPhone 8 Plus 手机。当时标价为7988元,商家承诺赠送礼品。可是到了付款的时候,价格成了7580元,其余408元成了套餐价格,这让消费者很迷惑。杨女士对记者表示,当时自己看中的属于 iPhone 8 Plus 的高配机型。之前商家也没有和自己说,这是包含了其他商品的套餐。事前销售人员告诉她可以赠送手机壳、贴膜和充电宝等,但是付款的时候却发现,这些东西其实是独立于手机的,是需要自己另外花钱买的。而且开票价格也是7580元,这408元的所谓赠品其实就是消费者自己掏钱买的。

“早知道是套餐价格,我就不要这些所谓的赠品了,单独买个手机就好了。他们就是玩了个套路,其实羊毛出在羊身上,并没有什么优惠啊。”所以,杨女士认为商家在进行捆绑消费,也没有事先和自己说明。因此她要求按照7580元的价格单独购买手机,退还所谓的408元的套餐费用。双方协商不成后,杨女士向12315进行了电话投诉。

商家：套餐根据不同需要设定

前天下午,记者通过电话联系到了该店的店长邓女士,她表示这个事情已经和顾客协商解决,多出的钱也已经退还了。因为当时杨女士还新开通了一张手机卡,所以这部分费用无法退还,后来一共退还了300元。邓店长表示,当时自己不在店里,是另外一名店员接待的杨女士,具体情况她并不了解。于是记者约好了第二天上午到店里进一步了解具体情况。

昨天上午,记者来到位于世纪东方一楼的EBT数码商店,经过询问发现邓店长并不在。一位店员告诉记者,这个事情已经解决了。“每个顾客的要求不一样,所以我们设定了不同的套餐。其他的我们无可奉告。”这位不愿透露姓名的店员表示,他们以套餐方式出售手机,也不是第一天了,杨女士的事情已经过去好多天了,店员是否事先告诉过杨女士这是套餐价格,当事人也想不起来。既然钱都退了,他们就不愿多说。



消保委：不能侵犯消费者知情权和选择权

市消保委副秘书长周丽娟认为,现在很多商家在出售商品的时候,往往会采取套餐的形式,把商品进行组合销售。既可以多卖产品,又能增加客户黏性。但是这个过程中必须要做到明码标价,这是对商家的基本要求。

周丽娟表示,套餐销售方式无可厚非,但是前提一定要让消费者有明确的知情权和选择权。就是消费者可以选择套餐,也可以不选择套餐。这些要求在新《消法》中都有明确的条款规定。所以在这个投诉案例中,商家明显侵害了消费者的知情权和选择权,理应向消费者退还额外的所谓套餐费用。

●记者手记

光退钱就可以了么?

记者在采访中,商家表示:“我们已经把钱退给消费者了,你们就不要再采访了。”我想说的是,现实生活中有很多商家就是采取了这种所谓息事宁人的做法,来打发消费者和媒体的。在很多商家看来,消费者又没有什么损失,就别多说了。其实,不是每个消费者都能看清商家的各种套路的,也不是每个人都有精力和时间去和商家争取自己的合法权益。这就要求作为第一责任人的商家负起应有的责任,让消费者明白消费,放心消费,而不是出现投诉之后采取捂盖子或者无可奉告的态度,而作为商家入驻的商场也应该肩负起监管责任,尽量避免这样的套路发生。

记者 毛雷君

坐动车也要淘淘优惠票了

7月5日起宁波开往南京、汉口、重庆等方向动车执行浮动票价

在大多数旅客的印象中,相同线路的高铁票价是固定的,比如宁波到杭州东高铁二等座全天都是71元,到上海虹桥就是144元。但从7月5日起,宁波开往南京方向的动车票价可能会出现一定幅度的浮动,总体有升有降,相同线路不同车次二等座价差最高达到了近40元。大家以后坐动车出行,除了选时刻,也要考虑淘优惠票了。

开往南京等方向动车票价出现浮动

按照中国铁路总公司此前发布的消息,从今年7月5日起,中国铁路总公司将对早期开通的合肥至武汉、武汉至宜昌、贵阳至广州、柳州至南宁、上海至南京、南京至杭州6段线路上运行时速200至250公里的高铁动车组,也就是通常所说的D字头动车组,公布票价进行优化调整,明确执行票价以公布票价为最高限价,铁路相关企业可根据客流情况,分季节、分时段、分席位、分路段在限价内实行票价下浮,最大折扣幅度6.5折。调整后的执行票价与目前相比,总体有升有降。

这些线路中,上海至南京、南京至杭州等线路,与宁波旅客出行比较密切,比如,宁波开往南京(南)、合肥、汉口、重庆等方向动车,都要经过这些线路。

同线路不同车次二等座票价差近40元

记者了解到,宁波每天开往南京的D字头动车组,全天共6趟,3趟经过宁杭甬高铁运行,开往南京南站,3趟经沪杭甬、沪宁线运行,绕行上海虹桥,开往南京站。目前,相同线路的动车票价是统一的,比如,经过宁杭甬高铁运行的宁波至南京南站的3趟动车D2196次、D3296次、D656次,虽然车次不同,但二等座票价133元,一等座票价213.5元,都是统一的;

还有像绕行上海虹桥开往南京站的D3126次、D2282次、D3136次,票价也都相同:二等座票价203元,一等座325元。

从7月5日起,不同车次的车票价格就出现了差异:

比如,D2196次,二等座票价变成了149元,一等座则为239元,有了一定幅度的上调;但D3296次,二等座只要125元,一等座为201元,比以前有所下降。

同样,宁波绕行上海虹桥到南京站的车次,车票也有了一定价差,比如最贵的D3136次当天二等座为221元,而D2282次则只要182元,同线路不同车次,价差到达了39元。

在票价浮动后,宁波至汉口、重庆方向的动车车票也有了一定的变化。以D656次为例,目前宁波至汉口二等座是299元,7月5日的票价变成了二等座349元;目前,宁波至重庆北二等座546.5元,7月5日票价变成了二等座619元。而目前,宁波至合肥南D2196次,二等座为193.5元,7月5日,该车二等座调整为216元。

火车票动态调价将成为常态

车票价格有升有降,给了旅客更多选择的空间,而根据客流及季节等因素,相同车次票价也会有所调整,不可能一成不变,但不会超过最高限价。一位业内人士说,这可能会带来一个积极变化:以往旅客选择高铁动车出行,由于票价固定,因此对出行时段并不敏感,而今后,旅客在淘票时,则要开始考虑什么时候的票折扣力度大,选择折扣高的时间出行,一方面旅客得到了实惠,另一方面也分流旅客,优化了铁路运能,出行高峰期的车票会相对好买一些。而未来,火车票动态调价成为常态,应该会成为一种趋势。

记者 范洪