

杭州市物价局监督检查分局
《城市假日》周刊

联合主办

价格投诉热线:12358
新闻爆料热线:85311222

20元赠券 “逼”顾客一个月内消费四次

神田川公开向消费者道歉

文/见习记者 周乐乐

商家大搞赠券活动早已是见怪不怪了。消费者本以为能享受到实惠,但等到花钱买东西时才发现,这些赠券用起来还有种种限制,如不能购买特价品、一次只能使用一张等等,这往往让消费者感觉无奈。

结账拿到赠券才发现使用起来很有“讲究”

上个月28日,张先生遇到了一件让他很纳闷的事。“当时看到神田川湖滨店在搞周年店庆,灯箱上写着满30元送10元礼券,还蛮诱人的。”花了80多块钱,还能拿到20元的赠券,张先生还是觉得很实惠。可一拿到券,张先生突然觉得自己掉进了一个“陷阱”:原来这券使用起来还有讲究:每人每次限用一张5元赠券,一个月内用完。张先生拿到了四张5元赠券,算起来这个月还要来四次才能用完。“店内的海报并没有这样的规定,说是详见礼券背面说明,可我要了账才能拿到礼券,这样的做法实在让人不舒服。”

张先生一个电话打到了我们报社。在他带来的神田川宣传单上,记者看到,“店庆五周年活动期间,到神田川杭城任何一家连锁店现金消费满30元,即可获赠2张5元的礼券(5元礼券使用规则详见该礼券背面说明,5元礼券限下次消费时使用)”的字样,但对于礼券的使用规则神田川并没有其他声明。

这样的做法究竟算不算价格欺诈?记者采访了杭州市物价局监督检查分局的有关工作人员。他们表示,“经营者采取返还有价赠券方式销售商品或者提供服务,有价赠券在使用上有附加条件,且没有在经营场所显著位置明确标示的,给消费者起到了误导作用。这是今年5月国家发改委对《禁止价格欺诈行为的规定》中有关条款作出的新解释。”

神田川:我们愿意公开道歉

“我们是真的不知情!”神田川的老总林晨告诉记者。他说,“这场店庆优惠,我们已经策划了近一个月,还借鉴了不少同行经验并咨询了律师,没想到还是没考虑周全。不过这一新的法规,我们真的是事先不了解。如果真的涉及到价格欺诈,我们愿意向顾客道歉!”林晨一脸诚恳。

对于顾客的投诉,他们立即采取了措施:1、更换餐厅广告灯箱和完善各餐厅有关活动的细则说明;2、召开紧急会议,商讨决定今后在活动中如何防止类似情况发生;3、组织各部门认真学习相关法规;4、通过媒体向顾客说明相关情况,并表示真诚的歉意。

物价部门:处罚不是目的

对于神田川敢于承认错误,知错就改、公开向消费者道歉这样的行为,杭州市物价局监督检查分局的有关工作人员认为很值得提倡。他们说,这是企业诚信的一种积极表现,对于类似这样的价格行为,依据价格法规可以做出相应的行政处罚。

物价局的有关工作人员还告诉记者,“处罚并不是我们的目的,也不能解决所有问题。我们主要是想通过对整个市场价格秩序的整顿和规范,进一步宣传价格法律法规和政策,促使经营者树立诚实守信、公平、合法的经营理念。尤其对林晨这种海外归来报效祖国,又能吃苦耐劳的创业者,我们还是希望能够积极引导,服务企业。只要企业讲诚信,

有错能积极承认、挽回影响,我们将会适当考虑减轻处罚的力度。”物价部门表示,下一步还将加强对餐饮企业的价格法律法规宣传,通过召开政策宣讲会、告诫会、提醒会、座谈会等多种形式,加大服务指导工作力度,促使餐饮企业知法、懂法、守法,规范价格行为,积极提倡企业诚信。

林晨对此事心表感激。他告诉记者,当初来杭州创业正是看准了杭州良好的投资氛围,“尤其是这一次,虽然我们违法了有关价格法规,但是杭州市物价局并不是一味地以处罚为目的,而是通过帮助和指导让我更加了解法规,让我看到了杭州市价格部门在倡导企业诚信方面的积极努力,看到了一个讲究人性服务的政府形象。我也将在以后的经营中更加努力,以此回报杭州这个美丽的城市。”



一台电视机 = 一个大型百货商场?

每天播出8个多小时的全新电视购物节目就要开播了

文/见习记者 周乐乐

要是有人告诉你,一台电视机就等于一个大型百货商场,你会相信么?从12月22日起,只要你每天锁定浙江经济生活频道和少儿频道,等待你的将不仅仅是一个超级百货商场!从化妆品、数码相机、服饰、保健品、珠宝,甚至旅游服务……几乎什么都卖的家庭购物公司——好易购家庭购物公司推出的全新购物节目将正式登陆浙江的电视频道。

“好易购”是什么?

好易购家庭购物有限公司是由浙江广播电视集团和江苏省广播电视总台强强联合,聘请台湾东森媒体集团电视购物专业经营团队,联手打造的电视购物新航母。从明年开始,这档全新的电视购物频道将借助于浙江经济和浙江少儿频道,每日直播6.5小时,录播2小时。

为了保证送货通道畅通,好易购特别和知名物流企业富日物流合作,在杭州下沙独享面积达50000平方米的仓储基地。同时,全国配送能力最强的企业EMS是好易购的配送合作伙伴。好易购所有送货遵循“COD”原则,即货到付款的方式。为了保证消费者的订货电话畅通无阻,好易购特别使用国际Genysis系统,最多可同时接听2000个预订和咨询电话。好易购对销

售的产品都经过严格挑选,生产这些产品的企业都必须符合这样的标准:有企业文化追求,有优质的产品,有完备的售后服务,有可靠的信誉保障,有良好的品牌知名度。

好易购带来全新购物体验

不同于以往电视购物品种单调的情况,好易购的商品种类包括流行纺织品、珠宝首饰、皮件精品、电脑、数码产品、生活日用品、美容保健、运动休闲等种类,几乎涵盖目前百货商场里所有的商品种类。

我们可以想像一下不久以后的情景:你不必因为去商场却没有地方停车而烦恼,也不必担心拥挤不堪、空气浑浊的购物环境,你只要在家里躺在沙发或者床上,打开购物频道,看看专职购物专家的介绍,就可以一个电话轻松搞定你所需要的商品。在你拿起电话确定自己需要的商品的同时,在电话的另一端,呼叫中心立即会通过电脑系统自动将订单发送到楼下的商店和仓库,通过人工进行选货和包装处理,放到流水线上输送到一楼的邮政系统进行最后的分拣和EMS配送……

好易购和传统电视购物有什么不同?

好易购倡导的是一种全新家庭购物理念。传统电视购物一开始就陷入“电视直销”的误区,主要通过录像录

制,销售瘦身、美白、丰胸、增高、医疗等具有特殊功效的“概念性”商品,而且进行销售的公司大多为一些小型公司。这些小型公司一般通过租赁媒体时段进行运作,但由于这些企业经济实力不济,销售的产品单一,商品价格虚高,没有建立配套的售后服务与管理体系,因此不可避免地会给消费者带来一系列的麻烦和不便。

好易购要求商品要有一定的品牌知名度,谋求的是销售规模,因为它无需专门的店铺和固定的销售人员,较少的成本使得价格甚至比商场还要低。它站在中立的立场,通过平实的介绍告诉你商品的特点,甚至还可能告诉你产品的缺点。与普通电视购物把产品卖出算数不同,好易购认为,播出只是开始,关键是后续的服务。

据了解,电视购物在韩国、欧美等国家已经非常完善了,这样一种足不出户、方便省心的新生购物方式得到了消费者的赞同。有业内人士认为,我们现在缺乏的不是对电视购物认同的消费人群,缺乏的是有实力、有经验和有社会影响力的企业来开发,让消费者享用到好的商品来。凭借浙江广电与江苏广电强大的资金实力和社会影响力,加之台湾东森电视购物的运作经验与服务理念,相信好易购会给消费者带来更便捷的选购方式和价廉物美的产品保证。

