



老罗帮你忙 13801898568

# 网购moony纸尿裤出问题 被怀疑有假 为为网回应肯定是正品 已为顾客作退货处理

近日,市民毛小姐通过本报投诉平台(青年消费投诉)反映,在为为网上买了3包moony牌纸尿裤,使用后发现问题,由此她质疑所购moony牌纸尿裤的真伪。

对此,为为网方面表示,相关商品是通过正规渠道进货的,并不是毛小姐所认为的“假货”。如果毛小姐确实对商品不满意,可将未开封的纸尿裤作退货处理。最终,在高境工商的协调下,毛小姐接受了为为网的处理方案。

本报记者 朱迪



## 纸尿裤有问题 顾客怀疑有假

去年8月,毛小姐在为为网上购买了3包moony牌纸尿裤,其中一包为L号,两包为M号。“1包L号是送朋友的,其余两包想等着宝宝再大点就可以用了。”今年3月,当毛小姐第一次拆开M号的纸尿裤时,竟意外发现外包装上没有生产日期,只是在后加的中文标上打印了生产日期。

“我给宝宝用了两三次后发觉不对劲。”毛小姐告诉记者,拆开第一次使用的晚上,宝宝的衣服就弄湿了,在之后几次的使用过程中,都会出现宝宝的屁股一直湿漉漉的情况。“尿液根本无法正常吸收,而且该款纸尿裤透气性很差。”据毛小姐介绍,从宝宝出生至今,一直用的都是moony牌纸尿裤,从未出现过类似情况,但唯独在

为为网上购买的纸尿裤出现了问题。

随后,毛小姐将该情况反映给了为为网客服,他们态度很强硬,坚称没有问题。还让我去质监局做鉴定。”毛小姐表示也咨询过市质监局,对方要求拿出10包相同的纸尿裤才能鉴定,但只能鉴定质量,无法检查产品真伪。3月12日,毛小姐将该情况反映给了宝山区消保委,之后由高境工商接手处理。3月15日,高境工商找我们了解情况。3月18日,他们让我们与为为网协调处理此事。”

为为网坚称是正品 只能作退货处理

记者首先联系到了为为网方面,客服表示:“moony是通过正规渠道进货的,并不是毛小姐凭感觉所认为的‘假货’。如果毛小姐确实对此商品不满意,可将未开

封的纸尿裤作退货处理。”

随后,记者联系到了尤妮佳生活用品(中国)有限公司,客服人员向记者解释称:“moony纸尿裤的确于前段时间更换过外包装,颜色由浅绿变为浅粉。moony纸尿裤只在日本生产,我们只是其在中国的经销商,而我们也只代理经销一部分产品,至于其它企业是否也经销,我们不能确定。”

与此同时,记者也从毛小姐处了解到,她通过邮件的方式与尤妮佳日本总部联系过,对方通过中方公司给出了相应的回复。“他们称愿意检验这几包纸尿裤的真假,但必须由市工商出面才行。”考虑到过程繁琐、周期长,在高境工商的协调下,毛小姐最终同意了为为网的处理方案,将剩下1包未拆封的纸尿裤作退货处理。

## 》维权现场

### 中田关门 “美丽”接手 会员转卡遇高门槛 律师认为商家极度不负责

本报讯 记者 罗水元 春节过后,东昌路世界广场内的中田造型美发店竟“蒸发”了,原会员王女士也被要求转卡到同位于世界广场内的“美丽空间”消费时,竟被要求先充500元,所享折扣也远不如前。律师认为,商家如此做法,对消费者极度不负责。

#### 中田造型关门 会员卡未消费完

2年前,在世界广场内的中田造型美发店,听信店方人员关于办卡可以享受3.5折优惠的宣传,她花5800元办了一张贵宾卡。办卡后,在消费时确实享受到了3.5折优惠。

今年春节后,王女士收到了来自中田造型的短信,称要停业装修,暂不对外营业,希望会员能理解并支持。王女士以为过段时间,中田造型将装修一新,她仍可以继续到那消费,尽管卡内还剩余1800多元,她也并不着急。

但不久后她发现中田造型是关门了。据说是中田造型法定代表的安先生已在世界广场内新开了“美丽空间”美发店,她询问对方,对方说她可以转卡并继续消费,前提是先充500元。

#### 转至“美丽空间”再消费遇重重门槛

3月11日晚上,记者来到“美丽空间”,安先生表示自己只是中田造型的一个合伙人,并不是法人代表,在中田造型因合伙人矛盾激化关门后,他也找不到当初出资最多的负责人了。

安先生一会儿说“美丽空间”与中田造型没有任何关系,但一会儿又说可以让王女士转卡到“美丽空间”,但需充500元才能消费,且消费时只能享受8折优惠。既然“美丽空间”与中田造型没有任何关系,为何可以转卡并继续消费?既然可以继续消费,为什么又要先充500元,并且只能享受8折优惠呢?

面对这样的疑问,安先生竟然表示是以个人的名义帮助王女士。不过,记者发现“美丽空间”店内有关材料显示,除王女士外,还有其他中田造型会员也被转到了这里。

记者询问“美丽空间”与中田造型是否存在转店协议,对方以负责人不在或联系不上为由拒绝回答。店内其他工作人员也拒绝透露“美丽空间”负责人的联系方式。记者留下了联系方式,但至截稿时也没有收到任何回音。

上海海朋律师事务所徐亦律师提醒,对于这样极度不负责任的商家,消费者一定要警惕。

#### 》律师说法

此赔偿方案较适中

上海海朋律师事务所徐亦律师认为,一般情况下,不论是邮局还是快递公司,收件时的收件单上都有“保价”一栏,并会建议对贵重物品进行保价运输,虽然没有在特别位置进行特别提醒,但这是邮政快递行业的一种惯例,顾客也都比较熟悉,因此,即使是格式条款,也不能认为是“霸王条款”,不能认定无效。

而由于消费者对邮政快递行业这种惯例比较熟悉,晁女士在寄出1.2万元保健品时没有选择保价快递这一形式,其自身也应该承担一定的责任。据此,徐亦律师认为,韵达快递在道歉后赔偿1万元的处理比较适中。

## 韵达快递寄丢12万元保健品 已向顾客致歉并赔偿1万元

本报讯 记者 罗水元 晁女士委托韵达快递运送价值1.2万元的保健品,快件竟然送丢了。几经交涉,韵达快递道歉后赔偿1万元。有律师认为,作为行业惯例,同时应被顾客所了解的保价格式条款不能视为“霸王条款”,韵达快递如此处理适中。

#### 韵达快递送丢1.2万元保健品

1月20日,晁女士委托韵达快递从深圳寄一批价值1.2万元的保健品到福建,寄出时没有保价。出乎意料的是,等了一个多月,仍未收到收件人的答复。她以为收件人可能收到了但忘记告知她,便打电话询问,对方却说一直没有收到,是出于种种考虑才没有向她催问。

晁女士感觉事情不对,致电韵达快递,最初得到的答复是快件还在运送中,进一步询问却得知,快件送到了一个叫“锦辉”的人那儿。“这个人不是收件人,我从来不认识这么个人,怎么会是他收呢?”晁女士说,她询问收件人,对方说也不认识这个人。

之后,晁女士要求韵达快递赔偿,对方以她没有保价为由不愿赔偿1.2万元,而只能按产品重量进行赔偿,那样的赔偿只及1.2万元的几百分之一。“难道我没有保价,快递公司就可以为所欲为,将价值高的东西乱寄送?”晁女士难以接受。

晁女士给记者提供的韵达监控记录上显示,她寄出的保健品于1月9日晚7点由韵达深圳公司收件,当晚11点时到达韵达深圳公司罗湖区银湖分部,第二天晚上10点时送达福建晋江中转站,第三天中午12点左右被送到了福建南安市梅山镇公司,并被一个李姓人员派送,1月11日下午5点半后被一个叫“锦辉”的人签收。

#### 韵达认错愿意赔偿1万元

3月14日,晁女士告诉记者,几经交涉后,韵达快递最终认错,其福建分公司有关方面负责人向她道歉,并表示愿意赔偿1万元,晁女士则希望韵达快递能将1.2万元全部赔偿。

3月14日,记者联系韵达快递有关方面

#### 青年消费投诉黑榜 第一期 2013年1月-2月)

- |      |       |
|------|-------|
| NO.1 | 韵达快递  |
| NO.2 | 三星电子  |
| NO.2 | 宝原地产  |
| NO.2 | 京东商城  |
| NO.5 | 1号店   |
| NO.5 | 大金空调  |
| NO.5 | 华生电器  |
| NO.5 | 库巴网   |
| NO.5 | 乐购    |
| NO.5 | 威尔士健身 |