

进门封包 出门验票 凭什么啊?

“去超市买趟东西,从头到尾感觉做了一回贼!”近来,南京部分大超市猛然掀起“封包”热,顾客进门不由分说先用一个大袋子把你随身携带的拎包套个严严实实。对此,一位市民在网上发帖感叹,“进门要封包,出门要验票,跟防贼差不多……”

其实,封包、验票这两个“土规定”早就被认定是违法行为,可为何依旧大行其道,甚至愈演愈烈呢?

狂晕:进门封包

顾客甲:凭什么把我的包给锁死,你怕我偷东西啊?晕死了!

超市:这是为你好。现在小偷太多了,把包封死了就没人偷你的东西了!

1. 整体封死型

在南京小营一家大超市入口,市民孙女士像往常一样准备上扶梯进卖场,不料被两位工作人员一迭声地拦住了,“等等,封包,封包!”扭头一看,孙女士有点摸不着头脑:一辆手推车内,放了厚厚一摞桔色的大布袋,上面写着“封包袋”三个大字。两位工作人员将孙女士的拎包熟练地塞进封包袋,麻利地拉上拉链,接着,又在拉链口套上了一个防盗磁扣彻底“锁死”……

看着这一系列“操作”,孙女士惊讶地瞪大了眼睛:“你们这是干什么啊?”“为了你们的安全啊,现在小偷太多了,把包封死了就没人

偷你们的東西了!”工作人员回答得“义正词严”。

无奈之下,孙女士只能摇摇头,接过封包袋。进了卖场她才发现,满眼望去有很多跟她一样背着桔色封包袋的人,但也有一些随身斜挎的小包没有封,这让孙女士很气愤:“既然是为了顾客防盗,那就应该是所有的包都封,凭什么只封体积大的包?这不明摆着实际的是防顾客吗?”这时,只听旁边一位顾客的手机在封包袋里铃声大作,可是因为包口加了防盗磁扣无法打开,该顾客一边干着急一边发起火来,销售人员提醒他:“到收银台结账就可以把磁扣打开了。”

2. 猛缠胶条型

还有一些超市使用的是另外一种封包方式,如沃尔玛、金润发,没有用专门的封包袋,而是在顾客携带的拎包上缠上塑料胶条,出门时再撕掉。特别是敞口的拎包或袋子,通常要左一道、右一道缠上好几圈,确认“无从

下手”才作罢。昨天上午,记者在采访中看到,一位顾客因为心疼自己的名牌包,说什么也不肯在上面缠胶条,与超市工作人员“理论”半天,最后把包存进自动寄存柜才得以解决。

雷倒:出门验票

顾客乙:已经买过单了,东西就是我的了,你凭什么要再查一次?真是雷死人!

超市:盖章放行,这是规矩!

1. 强制型

秦先生是麦德龙超市的常客,可有一样让他很不满意——每次结账,总有几位工作人员分别“把守”在出口,盯着顾客的推车或购物袋,仿佛里面有没付钱的“漏网之鱼”。只有当顾客出示了购物小票、经他们仔细查看后,才“啪”地盖个章“放行”。

有几次秦先生气不过,有意不出示小票,结果硬生生地被拦了下来,最后还是不得不“妥协”。

秦先生告诉记者,上周,他亲眼看见一位“马大哈”顾客,结账不知把小票随手塞哪儿了,结果把所有口袋翻了底朝天,直到找到小票后才得以出门。

2. 程序型

其他一些大超市同样有出门验票的规矩,在执行程度上没那么“严格”。像沃尔玛、金润发、好又多等,门口也专门有人负责给小票“盖章”。顾客拎着大包小包,还得腾出手来出示小票,有时候实在在麻烦,拉下脸来就是

不给,工作人员也就作罢。如此一来,这套程序看起来更像是在“走形式”。在沃尔玛,一位顾客拿出小票后,工作人员看也没看,就在上面盖了个章,顾客哭笑不得:“何苦多这么个事儿呢!”

【顾客反应】

网络讨伐:

明摆着把顾客当贼啊 这绝对是歧视消费者!

封了包再购物、验了票再出门,超市何以要奉行这一“行规”?南京一家大型连锁超市管理部门负责人对记者倒出一堆苦水:“其实这样做人力、物力成本增加了不少,可是我们也没办法,现在小偷太多,卖场里多少个摄像头也没用……”据称,因为失窃现象严重,他这个主管没少被扣钱,“封包后,不但可以减少超市被偷窃,对顾客也是一种保护啊,小偷就没法下手了!”

但显然有很多顾客不认同超市的说法。在一些网络论坛,对超市上述做法的讨伐之风愈刮愈烈:“这不明摆着是把顾客当成贼来防吗?”“这绝对是歧视,不尊重消费者的人格!”“防偷应该加大安保、摄像设备的投入,真受不了”……很多消费者在论坛发帖,批评超市的做法。

在“中国宝应”网站的论坛里,一位顾客关于某超市强制封包的投诉帖广受关注:一女士携包进场,超市工作人员强行封包。遭到拒绝后,工作人员先是“客气”地说了一句“不要让我们为难”;在再次遭拒后,工作人员口中便冒出一句不太好听的话,甚至在该女士带包进场后,发现保安“尾随跟踪”……发帖人说,超市宁可为难“上帝”,也不为难自己,希望工商部门就超市强制封包的行为是否合法、是否违法给予答复。

法给予答复。

几天后,一个回复跟帖出现了:“超市如强制消费者使用封包袋于法无据,我局已责成该超市进行整改,要求专门召开超市相关人员学习培训会,明确不得强求消费者使用封包袋或变相刁难消费者,投诉人如发现超市有强制行为可现场举报,我局将予以查处。”末尾标注“回复人:工商局”。

外籍人士感叹:

跨国超市国外不封包 开到中国就变了个样

采访中记者发现,一些外籍人士对超市封包连称“看不懂”,认为这是商家在中国立下的“土规定”。

陈先生是美籍华人,在美国生活十几年后回江苏创业。说到国内超市封包、验票的做法,他用“中国特色”来形容。且尤为值得一提的是,除了一些中国本土超市这么做,一些跨国连锁超市在国外明明没有封包、验票的规定,居然到了中国以后也开始执行起这些土规定来。

陈先生说,在美国例如WalMart, KMart, COSCO, Fred Meyer, Albersons等大型超级市场,从来没有封包的做法,也极少会查验顾客小票,“偶尔,如果有顾客一次购物特别多,或者有其他不太常规的迹象,超市工作人员会看一下购物小票。”陈先生说完又强调一遍:“这样的现象也是很少很少的,基本没怎么看到过。”

【权威说法】

律师:

侵犯消费者合法权益

“强行封包、验票的做法侵犯了消费者的人格尊严。”作为中消协的法律顾问,北京汇佳律师事务所律师邱宝昌昨日对记者表示,尽管超市的确实存在商品被盗的风险,但是不能将避风险的责任转嫁到消费者身上,应该通过严格的内部管理,加强合法的防范措施来避免商品失窃。进门封包的做法显然是以损害消费者合法权益为代价,来转嫁经营管理风险。

至于出门验票,同样侵犯了消费者的权益,“顾客结账完,与超市的买卖关系、合同关系终结,超市方没有权利去查验消费者的私人物品。”邱宝昌认为,强行验票是侵犯消费者财产权的表现。

中消协:

消费者可以进行抵制

早在两年前,中国消费者协会就曾发表观点指出,强行对消费者封包、查验购物小票属违法,是典型的霸王规定,应停止其侵权行为。

中消协认为,消费者在付款之时,已取得了所购物品的所有权,此行为实质是将合法购物、合法获得商品所有权的消费者视为偷窃超市物品的“嫌疑人”,侵犯了消费者的人格尊严。在防止商品失窃方面,超市绝不能采取蔑视消费者人格尊严和侵犯人身自由的违法手段,向消费者转嫁其自身的管理责任。对于超市的违法行为,消费者也要勇于说“不”,采取抵制行动,向工商和消协举报。 快报记者 郑春平



合肥一超市安装凸面镜防盗 据合肥在线

换个思路

“您是否还有东西忘记付款了?”

超市防盗问题一直是个业内难题,而因为防卫过当,超市对顾客进行搜身、拘押、打骂侮辱的现象时有发生。

其实,超市以违法手段应对商品失窃问题,除了知法犯法或者根本就忽视了法律的存在外,还有一个理念上的误区就是沿袭了“有罪推定”的法律旧习。比如强制封包、检查购物小票等,就是为了在购物终端设置关卡,造成有盗窃企图者的犯罪事实,以至不惜将所有消费者都设定为“嫌疑人”。荒唐规定:

贵重商品放在偏僻角落,再重点监控

笔者专门采访过超市的防盗问题,有些超市采取的一些所谓防盗措施听起来就令人哭笑不得。

如有超市对一些价值高或失窃损耗率高的商品,只在货架摆放空盒包装,需要消费者付款后才能拿到商品;还有超市将水壶一类的日常消费品的壶盖拧下,顾客只有拿着壶体付款后才能得到壶盖。这种做法除了给顾客购物带来不便外,本身也对广大消费者构成了“有罪推定”的侮辱。

实际上还有更荒唐的所谓防盗举措。一家超市在介绍他们的防盗经验时举了一个这样的“范例”,竟然是将一些高价值的商品有意放在偏僻的角落,并故意将灯光放暗,然后再重点监控,其目的当然不言而喻。而为了做到“人赃俱在”,超市还规定保安人员若发现哪位顾客有偷盗的倾向,一定要等此人将东西偷到手后走出商店,再一拥而上将其拿下。据说超市还具体规定了

要让“携物者”走出门口多少步,才可动手,以防被抓者狡辩自己是忘了付款。听起来此规定倒是十分专业,但却令人心很不是滋味。

超市“防盗”顾名思义重点应该是“防”。而“防”的本意就是“防备”或“防患于未然”,即让可能发生的事情不发生,这才是“防”。而让本能防止发生的事情发生了,这就叫“纵”,几乎与给人下套差不多了。前面提到的超市货架只摆放空包装,或者将某些商品的配件故意分离,暗含的意思就是“谁爱偷谁偷,偷了也没用”。而后的做法干脆就是引诱或等着你上来钩偷窃,这都是典型的以“纵”代“防”的超市管理误区。

国外做法:

见到有偷窃倾向的人,主动送上一个筐

超市是大众消费场所,消费者的地位都是平等的,人身权益不可侵犯。不要说有的消费者可能出于种种原因忘记付款,就是有意,超市也无权仅凭所谓一双“慧眼”就断定谁是君子谁是小人。即使是“抓贼抓脏”,也得讲点管理的艺术与策略。

在这方面,国外有些超市防盗的办法就很值得借鉴,比如有的超市保安人员,见到有偷窃倾向的人时,会主动送上一个筐,并关心地告诉他“把身上的商品放在筐里会方便一些”。还有的是在收银台前提醒顾客:“您是否还有东西忘记付款了?”仅仅一个暗示,就达到了防盗的目的,既简单又文明。而对那些执迷不悟的嫌疑人,人家是专门设立一个无人的房间,请被疑顾客独自进去自我“查验一下是否有不需要的商品”,既顾全了嫌疑人的面子,也保护了超市的商品。可见,超市防盗是“防”还是“纵”,不仅体现了超市的管理水平,也是社会文明发展的印证。 综合



超市保安在检查顾客携带的背包 资料图片