



赠品“卡壳”，商家不管不问

消协：赠品有问题 商家也要“三包”

本报记者 李倩 岳茵茵

买空调送电饭煲，电饭煲没用几次就煮不熟饭了，商家也不予退换；买液晶电视送微波炉，没多久微波炉的很多功能也“失调”了，维修还要另掏钱。2日，记者走访城区商场发现，买赠成为不少商家吸引消费者眼球的惯用促销手段。但一些赠品出了问题无人问津，让不少消费者很头痛。消协工作人员表示，根据《消费者权益保护法》，赠品应与其他商品一样实行“三包”，消费者对赠品同样享有合法权益。



寒假开学后，电子学习产品展开价格大战。 本报记者 姬生辉 摄

顾客】买赠微波炉刚用功能“失调”

今年1月份，李女士在商家年底做促销时，花了6000多元买了一台品牌空调和热水器，当时商场送了一个电饭煲和电热水壶。但电饭煲用了没3个月就煮不熟饭了，煮饭的按钮按下去就弹上来，只能保温，显示灯也不亮了。李女士找到商家维修调换时，服务人员表示商品调换需要发票，当看过李女士的发票后，服务人员说，发票只是空调和热水器的，

电饭煲是商场搞活动的赠品，赠品不参加三包服务，将其回绝。“赠品也应该保证质量，我就是奔着这个赠品买的，当时比较了两家卖场，看这里合适才买的。”李女士说，赠品也是商品啊，还名牌呢，好好一个小家电就这么扔了。

在消协投诉的吴女士就没这么好说话了。今年1月份，吴女士花了近7000元买了一台42英寸的LED液晶电视，消费满一定限额，

商场赠送了价值699元的微波炉。“微波炉的很多功能都很实用，当时自己还感觉很有成就感，买得超值。”吴女士调侃说，买那么多东西，也没打开赠品检查，回家才发现赠品微波炉里只有一个使用说明，也没有产品合格证、保修卡，当时也没计较。但用了刚1个月，微波炉的很多功能都不能用了。找到商场调换，商家表示，赠品没有三包，维修需要另外掏钱。

商家】赠品无三包成潜规则

“满3000元赠小家电，满6000元赠多功能电饭煲……”2日，记者在城区多家卖场看到，买赠的促销牌随处可见，赠品也摆在各品牌柜台的入口处。品牌空调店内，电水壶、加湿器等小电器作为赠品整齐地摆在一起。记者拿起一个电水壶，看了一圈外包装上也未发现生产地址、厂名，品牌也很稀疏。打开外包装，里面则只有一张产品合格证，没有保修卡、

产品说明书。

记者走访发现，买赠商品不提供发票和保修卡等附件，似乎是行业普遍现象。采访中，一位促销员小吴说，即使赠送的是品牌正品，里面的附件和正常销售的商品也是有区别的，但产品质量都没问题。“赠品毕竟是商家搞的活动，不享受‘三包’自由退换货，所以一些赠品里也都没有保修卡等附件。”看到记者的疑惑，小吴立马补充

说，产品的一些注意事项一般外包装上都写得很清楚，销售前我们也会给消费者讲解如何使用。如果赠品出了问题商场可以维修服务，但费用需要消费者自己掏。

正在挑选家电的张女士说，自己还是比较在意赠品的，但对赠品的三包还没有关注过，“总感觉是送的东西，毕竟没花钱，坏了找商家总感觉不是那么理直气壮，也没太计较过。”

消协】赠品也是商品 商家应担责

“特价商品、买赠物品，商家也应保证产品质量，承担‘三包’责任。”济宁市消协陈主任表示，根据我国《消费者权益保护法》的规定：经营者提供的奖品(包括因消费者购买商品或者接受服务而获得的赠品、免费服务等)及以降价或者有奖销售等优惠条件提供的商品、服务，都应保证质量，并未免除除经营者应当承担的更换、修理责任。

同时，消协陈主任也建议消

费者在获得赠品时，注意让商家在发票上注明赠品的名称、品牌、型号等，保留维权凭证。“送赠品是一种促销手段，从表面上看送赠品是免费的，但实际上‘羊毛’出在‘羊’身上，赠品的价值已经包含在商家所售商品之中了，所以赠品也是商品，应与其他商品一样实行‘三包’，消费者对赠品同样享有合法权益。”经调解，最终商家为吴女士更换了微波炉。

“很多消费者都认为，买了特价商品，商家一句‘特价商品不予退换货’，消费者就放弃维权。”陈主任表示，很多消费者都不知道，其实这是一条霸王条款，买打折商品、特价商品，也应享受“三包”售后服务，“因为打折降价是商家的一种促销手段，所售的商品属于正品，并不是商品质量有问题的处理品，所以，消费者在购买这些商品时，有权享受‘三包’服务。”



“免费体验”噱头吸引顾客

消费者被强制消费2000元

本报济宁3月2日讯(记者 李倩) 说是免费的美容体验卡，却让邹女士白白掏掉2000元现金。2日，曲阜市民邹女士打电话向记者爆料，讲述自己在美容院上当的经历。

去年11月份，邹女士在曲阜一家卖场逛商店时，一个小姑娘拦住她推荐了一张美容连锁机构的体验卡，“当时说是帮她凑凑人数完成任务，是免费体验美容项目，不合适可以不办卡。”邹女士很后悔轻信了她的话。

“当时卡上有4个体验项目大致是：开背推拿、眼部护理、面部护理、足浴。当做到一半的时候，有位自称是店长的女士进来向我推荐她们的美容卡，还问我感觉如何，碍于面子，我说还可以。当时我就说身上没带钱，体验完再考虑一下吧。”做完面护后，又体验了足浴和开背推拿项目，最后竟然办了一张价值1999元的美容卡。“当时我都不知道是怎么办的。”邹女士回忆说，当时也不知道这么傻，自己没带

钱，还让她的业务员跟着去银行取的。

清醒后，第二天邹女士就找到这家美容院要求退卡，“如果不退卡，我可以去消协投诉。”经过邹女士再三要求，最终这家美容院同意退卡。但表示“体验卡只是服务免费，但是用的产品是收费的。而且已经签了合同，涉嫌违约。”最终还是扣掉了邹女士近500元的体验费和违约金。

济宁消协办公室主任表示，一些美容机构打着“免费美容”的幌子来误导消费者。他们有一套自己的“工作流程”，业务员先在街上推销拉客，美容师则以夸大其词或隐瞒报价的方式，让顾客做美容，故意做到必须做下一步处理时，再让其选择；结账时，客人钱不够，就写欠条或押物品，更甚者让业务员跟消费者上门拿钱。

“消费者在尝试免费美容之前，一定要把详细情况咨询清楚，遇到此类情况不要忍气吞声，保存好相关凭证积极维权。”

强制消费 属无效条款



近日，梁山的张女士，花850元在家纺店买了五个床罩，回家后发现，其中的四件尺寸都与产品包装标识不符。张女士找商家调换另外一套床上用品后，商家并未将张女士所剩的104元返还与她，并表示这是家纺业的行业规矩。给张女士开了张收据，让其再到店里买东西时当现金使用。拿着“100元代金券”的白条，张女士又好

气又好笑。咨询律师，如此经营合不合理？

杨力律师认为，根据消费者权益保护法，经营者不得以店堂告示、通知、声明、行规等形式作出对消费者不公平、不合理的规定，否则这样的规定无效。张女士购买的床上用品不符合要求，店主应当负责调换，张女士自愿挑换其他规格的用品，店主应当将差价现金退还给张女士，店主以行规为由不退还现金的做法违反法律规定，对张女士不公平，属于不合理、不公平的行规，属于无效条款。

本报记者 岳茵茵 李倩

维权故事征稿

您是否被巧舌如簧的商家所诱骗，您的消费权益是否受到过侵害，您有什么维权妙招，请您讲述“维权故事”，也给更多的消费者以启迪和警示。我

们会根据您提供的线索进行详实调查，同时邀请有关部门专业人士为您解答。本报维权热线：2321134；邮箱：qjwb001@163.com。