

3·15,我们帮您来维权

本报联合工商部门为市民解难题,两天接受投诉二百余例

本报3月6日讯(记者 李娜 秦雪丽 钟建军 鞠萍)面对消费者维权诸多困难,齐鲁晚报·今日烟台联合工商部门在3月4日—3月5日分别走进文化中心广场、烟台大学、兴隆社区,深入市民和读者身边,为消费者提供一个消费维权的平台。两日来,共接受消费者投诉二百余例。

“这样的好机会不能错过。”3月4日上午,“3·15维权,齐鲁晚报和

你在一起”第一站在烟台市文化中心广场举行,一大早就有市民来到广场向相关部门工作人员咨询消费难题。市民讲述了在消费中遇到的窝心事,烟台市芝罘区质监局、山东平和律师事务所等部门的相关专家现场为市民答疑解惑。

大学生作为一个特殊的社会群体,在生活消费过程中具有独有的特殊性。但近年来,有关大学生在消费中权益受损事件屡见不鲜,对此,

本报特联合莱山区工商局,于3月5日上午,就大学生关心的消费维权等热点问题,在烟台大学开展了消费维权大讲堂。

莱山区工商局市场监管局局长杨林就网购、传销等大学生关心的热点问题进行了讲解,并提出了在网购消费中应该注意的事项,建议同学们到正规大型的网站进行购物,尽量使用货到付款的消费方式。针对大学生在兼职中受骗等问题,杨林建议同学

们一定要学会自我保护,“尤其是女大学生,一定要学会‘防狼术’,建议到正规的大型中介机构。”

3月5日,3·15消费维权活动还走进了向阳街道办事处兴隆社区。恰逢周末,在兴隆社区小广场上,居民纷纷围拢上来,手机乱扣费、乱扔垃圾、落户问题……讲述了他们生活当中遇到的烦心事。

在活动中,记者了解到投诉案例涉及房屋装修、电子产品、净水设

备、保健品、预付卡消费等多个方面,八成案例与产品质量相关。相关专家提醒消费者一定在购买时确认产品是否为正规厂家生产,一定要保留好消费凭证,遇到问题及时向有关部门反映,维护自身权益。

如果您在生活中遇到消费烦心事,窝心事一定要主动维护自身权益,您可以拨打本报维权电话:96706315、0535-6610123,我们将联系相关部门,竭诚为您分忧。

◎花絮◎



同学们积极提出平时生活中遇到的维权难题。本报记者 赵金阳 摄

案例: 工资没拿到 中介费也瞎了

“去年五一的时候找到一份信息搜集员的兼职工作。”烟台大学人文学院的杜俊林同学诉说了自己在兼职工作时遇到的窝心事,“当时交了50元的中介费,讲好是搜集到一条信息给20元的工资,并且还签订了合同。”据杜同学介绍,等她拿着搜集到的8条信息去领取工资时,公司却以信息不准确为由没有支付工资,并且拒绝了杜同学退还中介费的要求。“这兼职工作做的太窝心了,碰到这种情况我该怎么办呢?”杜同学向现场的专家提出了疑问。

案例: 试衣没买商家立翻脸 恶语相向对顾客

“都说顾客就是上帝,自己高高兴兴地去买衣服,怎么就会招来一顿恶骂呢?”在“3·15维权,齐鲁晚报和你在一起”活动的烟台大学专场中,烟台大学的殷姗姗同学讲述了自己的经历,“前不久我和同学一起去商场买衣服,在一家服装店里试了一件衣服后,我觉得不太合适就没有买,谁知道那个店主张口就骂。”这样的经历让殷同学觉得十分憋屈,“本来是高高兴兴地去买衣服,到最后却窝了一肚子火。”

案例: 手机越修越坏 商家却不认账

5日上午,烟大的高延秋同学说,她的手机屏幕不能显示,就送到一家维修店维修。“第二天去取手机时发现,不仅屏幕没修好,连电话也打不能打了。”手机越修越坏,高同学十分气愤,向商家讨说法,结果商家断然否定是自己的责任。

支招: 签订合同前 应明确合同条款

“在做兼职工作时,大学生们首先要提高自身的意识,减少上当受骗的机会。”莱山工商局市场监管局局长杨林为大学生兼职提出了自己的建议,“在签订合同之前,一定要明确合同的条款,不清楚的地方可跟公司进行核实和确认。”

对于大学生在兼职或求职过程中如何避免陷入传销组织,莱山工商局消费科科长赵峰也给出了自

己的建议,“大学生在求职时应该多留个心眼,对于网上那些声称工资优厚,并且不在乎求职者学历,不留单位名称的招聘信息要格外谨慎,通过多种途径来核实招聘信息是否真实。”如果一旦陷入传销组织,赵峰科长也给出了应对的措施,“不能交钱,不参加培训,不骗他人,同时找机会溜出来报警,并尽量和学校取得联系。”

支招: 人格受侮辱 可进行投诉

“一旦有这样的情况出现,消费者完全可以维护自己的合法权益。”莱山工商局消保科科长赵峰提醒大学生在遇到这样的情况时应该懂得维护自己的权益,“可以先进行取证,然后向消费者协会进行投诉。”

莱山区工商局消费者协会秘书长李亨一对此表

示,消费者的合法权益除了人身财产安全方面,还包括人格尊严不受侵犯,这也是最起码的权益。如果在生活消费中,人格尊严受到侵害,消费者有要求商家赔礼道歉的权利,如果双方协商不成,消费者可拨打消费者投诉电话进行投诉,维护自己的合法权益。

支招: 维修前 可记录手机状态

随着手机的日益普及,围绕手机维修的纠纷也逐渐多了起来。莱山工商局市场监管局的杨林局长建议消费者在进行消费时应注重保护自身

的合法权益。“在进行维修之前可以签订一个简单的合同,把手机维修之前的状态进行简单的记录,这样就可以避免纠纷了。”

名牌净水器三个月用坏俩滤芯 想换免费的,遭售后拒绝

“三个月俩滤芯都坏了,还名牌净水器呢,真气人!”4日上午,本报在文化中心举行的“3·15维权,齐鲁晚报和你在一起”活动现场,市民刘女士向记者反映,再想免费换个滤芯时,遭到厂家拒绝。

据市民刘女士介绍,2009年夏天,她在市区一高档商场花700元钱购置了一台品牌净水器。可是用了还不到两个月,净水器的滤芯就坏了。李女士找到该品牌的售后服务,工作

人员免费为李女士换了一个滤芯。

可让李女士没想到的是,这滤芯用了不到一个月又坏了,再次拿到售后服务处去换滤芯,遭到厂家拒绝,原因是已经换了一个。“在保修期内,坏了怎么可以不给换。”李女士对此很是气愤。

保修期内,3个月坏了两个滤芯,再换滤芯就被拒绝,必须自己掏钱,这事让李女士怎么想也觉得窝火。

支招:

工商部门提醒,产品维修问题,一直以来是人们投诉的热点,建议广大消费者到正规商家进行购买,并要索取相应的购物发票等有效凭证,以备维权之用,如果发现合法权益受到侵害,可拨打12315进行投诉。

买低价保健品 一万元打了水漂

“去年,我花一万块钱订购了一套保健品,可没想到,东西还没有收到,商家却没了踪影。”4日,在文化中心现场接受投诉时,市民李大妈向记者诉说了自己买保健品上当的遭遇。

据李大妈介绍,平日里她心脏不太好,为了好好调理,经人介绍,在市区一家保健品店购买了几瓶名为“灵芝孢子粉”的保健品,“该店推销的小伙子非常热情,给我详细的介绍了该保健品的效果和作用。”听着效果不错又便宜,李大妈不禁有些心动。该店负责人又称,由于货源不足,可以先向总公司支付定金,每个月月初的时候,公司会邮寄给保健品给李大妈。

李大妈就向该负责人交了一万

多元的定金,并索取了一张收据和保健品。然而一个月过去了,商家并没有给她邮寄保健品,去找该商家,发现已经更换了地方。

“几经打听,我才找到他们在市区新换的店。”李大妈介绍道,对于保健品没有邮寄到手的事,该店负责人表示,最近总公司货源确实紧张,所以不能按时邮寄,并表示自己会及时与商家联系,对此,李大妈完全可以放心。

然而,一段时间过后,李大妈发现该保健品新开的店铺也没有了踪影,拨打该负责人电话,对方则表示自己现在在广西,目前不可能回烟台。看到事情不妙,李大妈便提出索回定金的要求,而对方则表示这是不可能的。

支招:

工商部门提醒,保健品市场种类繁多,让人眼花缭乱,消费者在购买保健品时一定要认真阅读包装说明书,不要相信经营者夸大的宣传,对于保健品的批准文号可以通过上网得到查证,另外,购买者一定要去正规店面购买,并要索取发票,维权时好有证据。最后建议消费者购买保健品不要一次性购买太多,可以先试试,如果有效果再买。



在文化中心广场,本报记者采集市民投诉问题。本报记者 赵金阳 摄

本版稿件除署名外均由本报记者 苗华茂 秦雪丽 李娜 李园园 何泉峰 孙芳芳 牟晓梅 实习生 许晓龙 丰国 李梦瑶 张露 周雪共同采写 通讯员 李小媛 王雁