

曝光权益受侵真相 彰显消费口碑力量

“让消费更放心”,本报“壹点315”消费维权案例大盘点

“

在消费水平日益提升、消费结构逐渐改善的同时,食品卫生、假冒伪劣、价格欺诈、霸王条款等消费问题仍时有发生,商家的信用缺失不仅损害了消费者的权益,更影响着消费者的满意度和消费信心。

今年315期间,齐鲁晚报、齐鲁壹点紧扣2019消费维权年主题“信用让消费更放心”,启动了“壹点315”,面向社会广泛征集消费维权线索。截至目前,已累计接到了上百条线索。根据齐鲁壹点315线索征集和记者采访情况,本报汇总整理出今年315消费维权案例,为广大消费者提供警示和借鉴。

□本报记者 许昱洲

维护消费者权益 壹点介入获回复

“壹点315”活动一经启动,就有很多壹粉上线爆料,在接收到壹粉提供的线索和情报后,本报记者积极采访推进,各商家相关工作人员回复跟进,帮助不少壹粉维护了合法权益。

韵达快递:

壹点刚报道完,韵达快递就联系用户要帮忙找件

2017年12月,济南市民刘先生通过韵达快递给德州一个同学寄了10本纪念册,因当时同学外出不在家,半年后回来才发现快递根本没有送到,同学也没有接到投递员电话。再打电话

问韵达,件已经没有了。

壹点报道刘先生的遭遇一小时后,韵达上海总部和投递站点就联系了刘先生要帮忙找件。

(齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 任磊磊)

美的:

热水器刚装三四天就“爆”了,经协商退货

去年11月,济南孙先生在厨房中新添了一套美的燃气热水器,可使用才三四天竟遇到一次“爆炸”和报警,经换新后问题虽然好转,但报警的情况依然存在,而且使用热水器不能使用油烟机。美的售后就此回应称,产品无质量问题且多次上门维修,燃气热水器使用过程需要空气对流,但因客户厨房环境等原因,才产生报警和空气负压爆燃的情况。

3月1日下午5点多,孙先生告诉记者,美的售后已经与他联系,经过沟通协商后,美的已给孙先生退货。

(齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 张国桐 实习生 郑礼鑫)



A.O.史密斯:

8500元买的净水器总爱闹毛病,维权一波三折

2017年11月19日,60多岁的王女士花了8500余元给女儿买了一台A.O.史密斯牌(以下简称史密斯)净水器,然而新机器用了十多天就出现不出水的问题。从购买后到2109年1月期间,净水器经多次维修,问题依然没能根除。王女士与史密斯一位负责人联系,“一开始说给我免费更换,结果过完年又说要再加1000余元,我接受不了。”

3月6日记者联系到史密斯工作人员,工作人员表示他们同意免费更

换新机,之前一直在走流程。8日下午,王女士告诉记者,当天下午两点半左右,史密斯方面一负责人送来机器,然而她发现机器外包装存在破损,“机器外包装挺旧的,泡沫上又有黑手印,我就怀疑是二次封装的。”就此她拒绝收货,并且要求换机。随后,记者联系到史密斯工作人员,工作人员表示会重新给王女士调换新机。

(齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 张国桐 实习生 郑礼鑫)

曝光侵权行为 齐鲁壹点在行动

在“壹点315”活动中,壹粉反映的很多消费问题,都在《齐鲁晚报》和齐鲁壹点上做了报道,在记者的积极推进下有了圆满的结局,也有问题还在处理过程中,之后本报记者将继续追踪跟进,让侵权行为无处遁形。

小米商城:

退货机还是翻新机?买的手机里竟有残留短信

6日,齐鲁晚报·齐鲁壹点壹粉“小猫4516”反映:今年3月1日在小米商城抢购了一台红米Note7中配版,3日收到货后发现手机上竟然有并非是自己的短信。联系客服说是我同步过小米账号,只能退换货。但壹粉表示,他确定自己没有同步过。

该壹粉表示,希望小米方面能够妥善处理这件事情,给消费者一个满意的答复。对此,记者已经将此反映给了小米客服,关于手机是翻新机还是退货机,客服表示不能接受采访,不过其表示有了结果会向记者反馈。

(齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 任磊磊)



木之韩健康瘦身店:

办健身年卡才用仨月遭“关门”,想调解却被拒

去年11月,市民刘女士在山大南路木之韩健康瘦身店(以下简称“木之韩”)办理了一张年卡,今年2月12日突然被通知关门,刘女士要求退卡,店铺拒绝后征求刘女士意见安排其到龙华路三千家生态减肥店(以下简称“三千家”)继续消费。消费几次后,刘女士觉得路程太远加之对该店服务不满,再度要求退卡遭拒。

木之韩关店后,刘女士多次通过微信语音电话联系店长,都被拒绝接通。“我不是在乎这几百块钱,我已经做了三四个月了,就算退也就几百块钱,我就是想为这事讨个说法。”刘女士说。截至目前,记者也未能联系上木之韩店长及店员。

(齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 任磊磊 实习生 刘晗)

缤纷五洲大酒店:

商务会员卡少了2万块,却要不到消费明细

近日,济南市民赵刚(化名)拿着朋友赠送的几张VIP卡去缤纷五洲大酒店消费时,却被工作人员告知卡里没钱了。2018年年底时,赵刚曾经查过,这五张卡里余额还有4万余元,之后他花了不到两万元,现在怎么可能没钱了?酒店工作人员查询到卡里的余额和交易明细,需要办卡人持身份证来查询才行。

赵刚表示,他已经联系不到送他卡的那个朋友了。“卡上面也没写需要本人持身份证来消费。”赵刚说。随后,天桥区工人新村市场监督管理所的工作人员来到现场,询问了赵刚和酒店的相关负责人,工作人员表示,“现在需要酒店



还有消费者提供相关的资料,等他们提供完相关的资料,我们看完之后,需要他们双方来所里进行下一步的协商,对双方进行调解。”

(齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 袁野)

“315维权”日 听听壹粉怎么说

自“壹点315”情报站上线,受到了众多消费者的关注和点赞,很多消费者积极发声,反映在日常消费中遇到的权益受损的实际问题,更有消费者现身说法,传授自己的消费经验。

@爱吐槽的小医生:在槐荫区一家电卖场买的索尼电视,没几天发现电视四角有黑影,索尼售后来看过后说已经

过了15天退换货期,只能换屏,但不给开鉴定单,而卖场说没有鉴定单也无法处理。

@壹粉820457:2017年我在网上购物聚鲨商城购买了一台破壁机,当时宣传的是保修终生,买一赠送一杯体备用。但用了不到两年,杯体就漏水,备用杯体不能破壁,只能加热做粥用。购物售后让厂家联系我说,按国家规定保修一

年,出了保修期维修需要个人拿检查维修费和材料费。

@壹粉028124:我去家家悦买二等黄花鱼收的一等黄花鱼的价,一斤多收了四块钱,还好及时发现了,所以收费小票要及时对照商品看看。

@天道酬勤:现在的商家预付卡最好是别买,有的时候一时头脑发热禁不住

赠品和返利的诱惑,结果还是自己吃亏。我觉得钱还是攥在自己手里才最实际。

@白首不分离:我媳妇被坑了几次后养成的习惯就是结完账当场核对小票,只有商家多收钱,从来没发生过少收钱的。

@壹粉563790:买东西的时候经常发现搞活动的和不搞活动的挨着放,不仔细一些就会拿错。