

本报“3·15”维权进社区、进商场活动接到上百例投诉

# 六成消费者忘留证据维权难

临近“3·15”国际消费者权益日,本报举办了“3·15消费维权进社区”活动和“3·15消费维权进商场”活动,共接受了数百名消费者的咨询,接到投诉近百例。记者会在两天内与投诉人联系。

市民在消费过程中遇到问题,可以拨打本报维权热线:96706315、0535-6610123。

本报3月13日讯(记者 鞠平 钟建军 实习生 王利 曲彦霖 王宁 黄浦 刘艳 娟 郭羽) 11日和12日上午,本报与毓璜顶东居委会、东山街道计生协会联合举办了“3·15消费维权进社区”活动,共有200余名居民前来咨询。在本报接受的近百例投诉中,六成居民忘记保留相关证据,维权存在很大困难。

11日上午,在毓璜顶医院附近的芝罘区毓东社区,许多市民来反映路边随意发

放治病广告问题。“一般的小广告我不信,但是一家广告商明确说明,治病的药品全是来自美国,纯进口的,所以就购买了,但现在一点疗效都没有。”家住毓东社区的张女士气愤地说,她是毓璜顶医院的退休职工,一般治病的小广告都不相信,有一次却被“纯进口药品”给骗了,买回来一查,产地就是中国,根本不是进口药。

12日上午“3·15维权进社区”活动走进东花园社区,

很多居民围拢上来,咨询乱扔垃圾、产品质量、消费陷阱、养老保险问题。“买了个二手房,里面还有好几个户口,七年了一直没将户口落下。”王先生很无奈地说,七年前买了个二手房,由于经人介绍,直接交钱办理了过户手续,当时觉得反正是已经过户了,户口问题也没有多想,后来一查,房子里竟有原房主以及子女的户口,由于没有任何购房合同,找原房主让他将户口迁走,他一

直推脱,一拖就拖了七年。

据统计,本报现场接到居民投诉80余例,涉及房屋问题、电子产品、保健品、等多个方面,六成案例居民缺乏相关证据。

相关专家提醒消费者在购买时要确认产品是否为正规厂家生产,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。本报将持续关注居民消费时遇到的难题,帮助消费者维护自己的合法权益。



## 3000元存款 成保险费

保险公司退还本金和利息

本报3月13日讯(记者 秦雪丽 通讯员 林吉杰) 海阳市民梁先生于2009年在银行存了3000元,一年过去,却发现自己的存款变成了保险费用。

2009年4月,梁先生到一银行存钱,银行内的工作人员热情地向其称:“在这每年存款3000元,只要连续存3年,三年后在保本金情况下,可以分得比其它银行利息高的多的红利,不仅存款加每年的分红都一直存在存折上,还能免费赠送一份价值3000元的意外保险。”

梁先生听了很动心。就在业务员的陪同下办理了开户手续,并存上3000元。2010年4月5日,梁先生携带存折办理第二年的存款时,意外发现上一年银行帐上的3000元存款不见了,经询问银行工作人员告知,存款已被保险公司划走:存款竟变成了保费。

业务员明明说是高息存款,怎么就把自己的存款变成保险了呢?梁先生感到既郁闷又气愤,便急忙与保险公司联系,要求如数退还存款,但保险公司答复如果退款,就是违约,不但取不回钱,还要往里赔钱。无奈之下,梁先生投诉到消费者协会。要求银行和保险公司退还本金及利息。

海阳市消协会接到梁某的投诉后,积极进行核实调查,确定梁先生反映的情况属实。梁先生称的银行工作人员实际上是保险公司的销售人员,其在银行办理的业务并非是存款,而是购买了“银保产品”。

后经工商工作人员多次调查调解,保险公司业务员承认了自己宣传时的过错,并当面向梁先生表示道歉。经过调解,双方同意解除保险合同,保险公司按照一年期的存款结算,退还梁某本金及利息3067.5元。

## 购物车滑落 撞伤消费者

商家赔偿医疗费等6000元

本报3月13日讯(记者 秦雪丽 通讯员 林吉杰) 去年3月份,孙女士到蓬莱旅游,在某商场购物时被从扶梯上滑落的购物车撞伤住院。孙女士要求商场赔偿她的旅游费用、医疗费用、误工费用等各种损失8000元。但商场认为孙女士的要求过高,不应由商场全部承担所有损失。双方产生争议,孙女士出院后到消费者协会投诉,要求商场赔偿她的所有损失。

工作人员立即就孙女士反映的问题展开调查,确认投诉内容属实后,通知商场的负责人来到消协与孙女士一起,就赔偿问题进行当面调解。最终双方达成协议,商场赔付给孙女士医疗费、误工费共计6000元。



本报走进社区听居民拉消费窝心事,记者身边围满了投诉咨询的市民。本报记者 钟建军 摄

### 现场花絮

#### 生病不要乱投医

11日,“3·15消费维权进社区”活动在毓东社区举行。居民普遍反映,毓璜顶医院门口有许多发放药品小广告的人,有一些老年人听信了广告,最后非但没有把病医治好,反而被骗了。

记者当即前往毓璜顶医院

一探究竟,看到在毓璜顶医院门前的坡路上,站着许多发放药品小广告的中年男女。记者一路走来,共收到他们递过来的近10份报纸、手册和宣传单。

这些药品广告大多都是关于抗癌的,广告中还使用了一些明星的照片,运用

了一些夸张、夸大的药品疗效进行宣传,神乎其神的说辞的确会让一些疾病患者招架不住“诱惑”而上当受骗。

毓璜顶医院医务人员表示,癌症恰恰是我国临床医学难以治愈的疾病,药品厂家利

用了病患们“久病乱投医”的心理,用保健品、三无药品等,坑害病患者,骗取钱财。

该医务人员提醒读者,千万不要听信路边药品小广告单上的“偏方”、“进口药品”等,如遇疾病,一定要去正规的医院,接受检查和治疗。

本报联合工商部门进商场

## 接受投诉咨询 免费给修家电

本报3月13日讯(记者 秦雪丽 实习生 赵丽蕊 通讯员 明义 学明 王斌)

12日上午九点左右,本报联合烟台工商分局芝罘分局通伸工商所,在大商电器附近的广场上,开展了“3·15维权进商场”的活动,赢得了市民的广泛关注和好评。

在活动现场,大商电器多个品牌的经销商对不销售假冒伪劣产品进行了宣誓,多个品牌的厂方代表或售后维修

人员现场接受咨询,给市民讲授日常家用电器的保养护理知识,并现场对一些出现故障的小型家电进行免费维修。

除了提供免费维修、讲解护理常识之外,本报记者与通伸工商所的工作人员还现场接受市民投诉,为老百姓解决消费中的烦恼。家住解放路的刘先生告诉记者,自己家电视刚买不久,但却经常处于罢工状态,“因为遥控器上的按钮太多,我也不懂,常常按错,

致使好几天电视机都看不成,该怎么办?”刘先生向记者倾诉道。后在工商工作人员的帮助下,刘先生找到了厂家的客服维修人员,并免费为其调试维修。

从市民的咨询投诉情况来看,手机问题成为投诉热点,居各类投诉之首,其主要集中在:手机质量差,存在瑕疵影响正常使用;服务意识淡薄,拖延维修和规避“三包”责任,导致问题升级;维

修技术不过关,二次维修的情况普遍等。另外,家电产品的质量以及售后服务,也是广大市民咨询投诉的热点问题。

据了解,涉及到电视、空调、冰箱、数码产品、计算机等产品。投诉的焦点集中在:出厂的产品存在质量问题,维修频率高;售后服务不及时,维修时间长;维修费用高、服务态度差,维修时变着法收取费用。

### 工商提醒

#### 购买家电注意保留票据

1.要事先询问好整机和主要部件的“三包”期、主要零件的使用寿命及更换价格。

2.对同种产品的不同品牌多做比较,尽量选择性价比高、售后服务好的家电产品和商场。

3.要认真阅读产品说明书,避免因使用不当造成产品故障甚至身体损伤。

4.建议到信誉较好的正规商家购买,并要保留好购物的有效凭证和票据。