



企业先联系消费者商议, 商议不成交消协处理

泰安启动消费投诉和解机制

本报泰安3月13日讯(记者 熊正君) 若消费者对某企业进行投诉, 企业可以先自行受理, 双方进行和解、商议; 若和解不成, 消协再介入, 进行调解, 区分双方责任, 这就是消费投诉和解联络机制。12日上午, 在居然之家泰安店召开了2011年泰安市3·15名优企业座谈会, 正式启动了泰安市消费投诉和解联络机制。

在居然之家泰安店广场, 泰安市各行政职能部门根据各自职能分别设置宣传投诉咨询台, 各大商业、生产厂家、保险、家电、通信企业也在现场设立

消费教育、消费指导及宣传服务展台。记者看到, 在泰安市公安消防支队的展示区, 灭火器、防火门等各种消防产品分别摆在展示台上。“噢, 我们单位的灭火器怎么没有这种压力表, 好像跟地上的这个差不多。”一位市民指着地上的一种灭火器说。消防支队防火处副处长吴中彬告诉记者, 那位市民所指的灭火器叫外置储气瓶式灭火器, 因为长期放置存在危险, 在很多年前国家就明令禁止了, 没想到有的单位竟然还在用。吴中彬说, 现在单

位、企业和家庭都普及了消防产品, 但是真正识别消防产品优劣的市民并不多。2008年生产的各种消防产品都有自己的“身份证”——红色“S”标志, 购买前一定要认准。

泰安市消协办公室主任宗国告诉记者, 按照“和解在先, 调解在后”的原则, 首批投诉和解机制的10家企业单位在本单位设立相关的和解联络员或者和解联络小组, 专门受理消费者对本企业各种消费投诉, 然后企业自行联系消费者, 双方针对消费纠纷了解情况,

进行和解、商议。将情况了解清楚后, 企业拿出处理意见与消费者商议, 若是消费者愿意接受被投诉企业的相关方案, 双方就和解成功, 企业只需要将和解过程和最终结果回报给消费者协会即可。若是消费者不同意企业的处理意见, 可以向消协申请调解, 消费者协会受理后, 根据相关法律法规区分双方责任, 再进行调解。依法属于投诉单位责任的, 要求其限期解决, 对属于消费者自身责任或误解的做好耐心合理的解释工作。

网上售卖的安利产品 一多半是假的

消费者最好到店铺去买



在“3·15”活动现场, 市民向安利公司工作人员咨询产品的使用方法。 本报通讯员 牛健 摄

本报泰安3月13日讯(记者 李芳芳) 12日, 在泰安市“3·15”消费者权益保护日活动现场, 安利(中国)日用品有限公司泰安分公司用实践行动诠释了“消费与民生”的年度主题。

据了解, 在12日上午的活动现场, 安利公司进行全线产品展示的同时, 工作人员还耐心接受市民的咨询, 针对市民询问较集中的“如何正确使用安利家居护理用品”、“营养保健食品如何正确搭配食用”、“化妆品的保存方法”等问题做了详细解答与指导。

安利(中国)日用品有限公司相关负责人表示, 近年来, 不法商贩利用网店向消费者兜售过期、

变质甚至假冒的名牌产品, 不仅给消费者造成经济损失或人身伤害, 也严重侵害了正规企业的信誉。安利曾于2010年委托全球知名的第三方检验鉴定机构, 对某网站上售卖的安利产品进行了抽样购买和检验, 结果显示46%为假冒产品。

安利工作人员提醒广大消费者, 安利目前仅通过公司遍布全国200多个城市的自营店铺及广大安利营销人员销售产品, 从未授权任何企业或个人在网上售卖安利产品。而且正规安利产品均按标价销售, 网上销售的产品价格较低, 敬请消费者谨防上当受骗。

为保障消费者利益, 2010年安利发起了“正品源于正道”专项行动, 在积极配合执法部门打假的同时, 也倡导广大消费者通过安利店铺或熟悉的安利营销人员购买产品。

据介绍, 公司覆盖638个城市的复合式家居送货服务与直销员上门服务相结合, 保证了消费者方便快捷地拿到产品。广大安利营销人员既是安利销售产品的主渠道, 也是安利服务顾客的中坚力量, 这些营养、美容等方面的专业人才, 能够为消费者提供更加贴心的个性化优质服务。为充分保障消费者权益, 安利坚持30天购物保障机制。

为给消费者提供更加持久的维权平台, 本报“天天3·15”栏目为消费者开通维权热线: 18653881019 和 6382110。读者也可在“3·15”维权QQ: 1004479244 或齐鲁晚报网互动论坛(<http://bbs.qlwb.com.cn>)中的“天天3·15”中发帖留言, 还可发邮件到本报邮箱: taqlwb@163.com。

新买的空调没有外接铜管 装空调还得自费买部件

本报泰安3月13日讯(记者 熊正君 通讯员 苏海东 董倩) 商家卖空调竟然“短斤少两”, 将本该属于消费者的空调器上的部件据为己有, 而消费者若要想顺利地安装好空调, 还得掏钱买回那原本不需要花钱的部件。

今年2月份, 新泰市泉沟镇村民张先生在当地一家大型家电商场买了一台空调, 办理好各种手续后, 商家热情地帮张先生把空调送到家。第二天安装时, 安装工人告诉张先生空调器上没有与室外连接的铜管, 无法安装。张先生立即向商家索要, 商家告诉他这种管子不配送, 如果需要必须另付180元, 双方为此发生了争吵。事后, 张先生从其他家电商场了解到, 该品牌的空调应该包括4米铜管。而一位安装工人也告诉张先生, 其实这个连接铜管是空调原本自带的, 有的商家为

了多赚点钱, 私自留下再另行出售。

于是张先生以商家“短斤少两”为由向当地消协投诉, 要求商家对其加倍赔偿。围绕双方争议的“空调器上是否包括4米连接管”这一焦点, 新泰市消费者协会对消费者提供的购物凭证、产品说明书等相关证据进行了查验, 发现购物凭证上“单位”栏中填写为“套”, 产品说明书中的一页上证明有“连接管”。又向空调器生产厂家进行了查询, 厂家及时派人给消费者的空调进行了安装, 出具了书面证明材料, 证明该空调在销售时应包括随机向用户免费配送的4米铜管。

经过调解, 商家赔偿张先生1500元。新泰市工商局确定商家卖空调“短斤少两”, 属“欺消费者行为”之一, 对该商家进行了相应的处罚。

赠送的羊肉碎如肉屑

专业人士称是鸭肉加羊油所制

本报泰安3月13日讯(记者 赵兴起 熊正君) 13日, 泰城一女士和朋友在火锅店吃饭时, 发现买牛肉赠送的羊肉碎如肉屑, 根本不像羊肉, 服务员称是因为切得太大碎。业内人士称, 一些便宜的火锅店可能用鸭肉加羊油制成“羊肉片”来做赠品。

13日, 泰城市民刘女士约了两位朋友到一家火锅店吃饭。席间, 服务员给她们推荐了一盘牛肉, 并称吃一盘牛肉送一盘价值8元的羊肉, 既好吃又实惠。上菜后, 刘女士发现, 所赠羊肉颜色暗淡, 纹理奇怪且非常细碎, 与平日所吃羊肉片完全不同。刘女士觉得奇怪, 而服务员则说可能是用机器削肉片时没有掌握好力度, 削得太碎了。“听服务员解释了我们还是不太放心, 放到麻辣锅里一煮, 谁也没吃出到底是不是羊肉来。我们也就没有再吃。”刘女士说。而事后刘女士一琢磨, 觉得自己有些上当: “虽说赠品, 可也得保证质量吧。最近听说用鸭肉做羊肉片的比较多, 我们吃的该不会也是鸭肉吧?”刘女士说。

出红色的液体, 肉质发白, 闻不出味道。

在五马批发市场, 记者走访了几家专门销售羊肉片的商家得知, 专供火锅店的羊肉片最贵的15元一斤, 最便宜的才8元一斤, 而正常羊肉的市价在25元左右, 正规超市羊肉片价格大概为27元。为何羊肉片的价格差别如此大?一位羊肉片专营店老板告诉记者, 便宜的羊肉片主要供给各大火锅店, 其中一部分就是用鸭肉加羊油所制, “8块钱一斤的羊肉片, 只有羊肉价格的三分之一, 不用鸭肉哪来的利润?”该老板说。

记者就这种情况询问了泰安市工商局泰山分局消保科科长孔仕伟, 他表示, 目前工商部门对市场流通领域的羊肉片监管主要是通过进货渠道进行, 因为羊肉片、牛肉片等产品在成分上不好鉴定, 即使抽检也检测不出相关成分, 只能通过查询进货渠道, 对相关生产厂家进行检查。

但是市民还是需要从外观上仔细辨认羊肉片, 在色泽方面, 羊肉的颜色是鲜红色而且均匀, 猪肉是粉红色, 鸭肉则是暗红色, 羊肉的脂肪部分应该是洁白细腻的。在肉质纹理上, 好的羊肉卷纹路细腻, 白肉不多, 成丝状, 分布自然。而掺杂的羊肉卷纹路粗糙, 易断裂, 白肉多, 一捏就碎, 煮熟后成碎片。

一打开冰箱就闻见异味

自己花钱运回家, 退货还要再搭钱

本报泰安3月13日讯(记者 熊正君 通讯员 苏海东 李玲) 新泰一市民在超市买了一台冰箱, 自己掏了50元送货费才把冰箱运回家, 到了第二天却发现冰箱不制冷, 有质量问题, 要求商家退货。但退货时商家要求她自己把冰箱运回来, 而且还不退还当时收取的50元送货费。

今年春节前, 新泰市民赵女士夫回家到新泰市青云街道办事处, 在一家超市购买了一台冰箱, 付完款后超市方提出, 由于赵女士所在地的西张庄镇与超

市的距离已经超出了10公里, 需要加收50元的送货费, 为了尽快将冰箱运回家, 赵女士只好加付了50元钱。但是到了第二天, 赵女士就发现新买的冰箱不制冷, 而且一打开冰箱门就闻见一股异味。后来赵女士找来维修人员上门查看发现, 冰箱质量存在问题。赵女士随即向超市提出退货, 超市方也同意了赵女士的退货要求, 但要求赵女士自己把冰箱送回来并且也不退还当时收取的50元费用。

“我买个冰箱出现了质量问题,

还得要我自己来退货, 还要倒贴钱进去。”赵女士气愤地说, 随后她来到新泰市消费者协会进行投诉, 消协工作人员了解情况后, 与该超市家电部负责人取得联系, 强调因质量问题引起的退货所产生的费用不应当由消费者来承担, 若是要求消费者自己承担退货费用, 并且不退还送货所收取的费用是对消费者权益的侵犯。最终商家和消费者达成一致, 消费者所产生的费用由超市方报销, 并退还当初送货时上门收取的50元。