今日潍坊

3-15 43 8 15 id 8073110 8538711



3·15大会举行 现场接受投诉

去年共为消费者

挽回经济损失4100多万

本报3月14日讯 14日,潍坊工商部门举行了2012年3·15国际消费者权益日大会。工商人员现场接受投诉,教授识假辨假知识,并发出"百城万店无假货"倡议,多家企业现场在承诺书上留下自己的名字。会场内外,本报记者全程参

与,并协助消费者维权。

14日上午,潍坊市区的奎文、 潍城、高新、经济开发区、人民码 城都设立了投诉台,接受市民投 诉。从上午10点左右开始,投诉台 前一直被市民堵得水泄不通,不少 市民带着自己的消费困惑,向现场 的工商人员寻求帮助。截止到中午 12点左右,投诉台共接受到8次市 民投诉,分别涉及手机、轮胎、快 递、珠宝、家具、房产等多与市民 生活密切相关的行业,咨询问题的 则更多。

另外,现场不少商家向市民提供真假商品和优劣商品对比,细木板等装修产品辨别,真假九阳豆浆机辨别等,引来不少市民观看。

在会场内,本报记者参与其中,与工商部门一起,帮助消费者解决难题。与此同时,记者也根据热线投诉线索奔赴寿光等地现场,实地了解到市民合法权益受侵害情况,帮助解决获将问题及时反映给工商部门。工商部门表示,将全面了解接到的投诉问题,在最快时间内进行处理,给消费者们一个满意的答复。

居了解,潍坊市工商部门在 2011年推进12315进商场、进超市场、进市场、进市场、进身区,确定者 进市场、进企业、进景区,确定着 费投诉和解联络单位159个,并组建 特次投诉专家鉴定委员会,成立消费者协会律师团,提高消费者协会律师团,提高消费,以给机平。2011年,潍坊市消费者协平。2011年,潍坊市费欺 连等各类经济违法违章案件3.75万件。先后受理、处结消费者答询、申诉、投诉、举报3.3万多件,为消费者挽回经济损失4100多万。

本版采写:

本报记者 于潇潇 赵松刚 秦昕 李涛 杨万卿 张焜 本版摄影:

本报记者 吴凡 孙国祥

刚用一年 轮胎鼓包

商家称损坏因操作不当造成

本报3月14日讯 14日上午,市民张先生来到经济开发区投诉台前进行投诉。他购买的私家车在使用一年多以后,先后有两个锦湖轮胎出现鼓包现象,商家鉴定为人为操作不当造成,但张先生却不认可。

张先生介绍,他在2010年4月27日于潍坊一4S店购买一辆私家车,该车轮胎为锦湖轮胎。2011年8月份,张先生发现,在车购买后仅一年多的时间后,车辆的右前轮胎出现鼓包现象,遂找到商家,要求对方进行更换。

经过商家鉴定,张先生的右前轮胎鼓 包原因,并非因为质量问题,而是由于张 先生自身操作不当造成。不过,据张先生 说,商家还是最终答应为其免费更换轮 胎。张先生对此也表示满意。

可是,令张先生没有想到的是,2011年的12月份,他发现,右前轮的轮胎也出现鼓包情况,于是他第二次找到商家,要求商家为其免费更换第二条轮胎。可是,这次鉴定的结果也是人为操作不当造成,不同意再次为张先生免费换胎。

根据张先生的指引,记者在他的车右 前轮上看到,轮胎上有一个非常明显的鼓 包。

张先生说,对商家做出的检测,他并不认可,因为在如此短的时间内连续出现两次鼓包,不应该是人为操作问题,而是其本身质量存在问题。所以张先生才赶在3·15大会上,开着右前轮鼓包的车,赶来向工商部门投诉。

现场回复

接到投诉的工商人员告诉张先生,尽快提供各种资料作为证据,他们也将对此事展开调查,给张先生一个满意的结果。

玉镯戴了七年 才发现是假货

没有手续证明维权成难题

本报3月14日讯 14日,一对向工商部门投诉玉镯问题的夫妇引起了围观。买了玉镯7年后发现有假,但维权却成了难题。

这对夫妇带来一只玉镯和两只玉指环。 丈夫齐先生说,2004年的时候,夫妻俩逛商 场,在东风街一家大商场的一个玉器专柜买 了这只玉镯。当时该玉器专柜在搞活动,称A 货玉镯打六折,并附赠两只玉指环。一直到 去年夏天,夫妻俩在另一家商场的玉器专 柜,一名销售人员看到齐太太腕上的玉镯, 聊天中告诉齐太太,说她腕上的这只玉镯成 色不好,应该不是A货。

"怎么可能?"夫妻俩面面相觑,那么大的商场,怎么可能卖假货。两人马上找专家鉴定,玉镯果然不是A货。

气愤之下,两人带着购物小票来到当初

买玉镯的商场,要求退换。而商场的负责人在看了他们提供的玉镯和小票后告诉他们,小票确实是他们开的,但不能证明小票上所标明的玉镯就是齐太太手上的这只,除非他们能提供这方面的证明,否则不能退换。

"当初卖给我们时就没有任何相关证明!"齐先生很是气愤,他说,当初买到玉镯时,玉镯放在一只红盒子里,确实没有任何相关证明。而当时买玉器也没有相关的珠宝鉴定书,是商场没有提供这类证明,怎么现在却要消费者来举证。

记者看到, 齐先生提供的证据有该商场的商品售货单和购物小票, 品名为镯, 单价2800元, 折让金额为6折, 实收金额1680元。现场工作人员说, 2004年时, 一只A货手镯确实在这个价位上。

现场回复

对于齐先生所投诉的问题,现场工作人员告诉记者,这事儿要维权还真挺麻烦。因为玉镯不同于金银首饰,上面可以印制编号,当时也没有珠宝鉴定书和照片,提醒消费者以后购买相关玉饰一定要注意玉饰有没有鉴定书等证明,鉴定证书上至少还有同类样品的照片,以便于比对,一旦出现问题便于维权。

手机电池待机时间大缩水

承诺待机三天 实际凑合一天

本报3月14日讯 14日,市民杨先生在谷德广场向工商部门投诉,自己2011年买了一部手机,手机电池待机时间不到24个小时,而商家表示待机时间为3天。他认为自己权益受到侵犯。高新工商分局接受了投诉,并表示很快处理此事。

14日上午,杨先生赶到谷德广场后拿出了自己花了500元购买的手机。他说,2011年3月13日,他在润扬新城恒生通讯购买了这部优酷UC818手机。使用了半年之后,他突然间意识到,手机电池的待机时间似乎非常短,并不像商家在他购机时所说的3天时间。这部手机总是在打电话时突然没了电。

杨先生向恒生通讯反映了此事,售后客服经过检测后认为手机电池是正常的, 不漏电,没有问题。但是按照客杨先生的 要求给更换了新的电池。

但是使用了一段时间之后,杨先生发现手机依然正常使用时间不足24小时,于 是再次来到了恒生通讯,但是经过售后检 测之后,手机电池依然正常。

正常的手机为什么使用不到24小时就自动关机了呢?杨先生弄不明白,就亲自对手机的待机时间做了一个检测。3月9日白天充电,下午5点手机电池显示充电完成,他把手机放到完全待机状态。第二天晚上7点半左右,手机因没电而自动关机。

在完全不适用的状态之下,手机待机时间为26个小时。这于商家承诺的手机正常使用时间为24小时,完全待机时间为3天严重不符。他要求商家全额退款,但对方并不答应。

现场回复

潍坊工商局高新分局接受了此案,工商局的工作人员表示,会具体了解这件事件,会以最快的时间处理此案件。