3·15

2012年3·15的主题是“消费与安全”。根据以往相关投诉,威海市消费者协会总结了六大类投诉问题。消协提醒,日常消费中,虽然有些细节看起来不起眼,但很可能造成商品出现问题时无法维权。消协针对此类投诉提出一些注意事项,提醒市民在消费过程中学会保护自己的合法权益。

虽然是小细节,但您可得上心

威海市消协总结六大类投诉问题,给您提个醒

本报记者 冯砚农 通讯员 刘艳

快递贵重品保价

案例:威海一金行从深圳一珠宝首饰公司订购了22件翡翠饰品,包括12个吊坠、2条手链、4个耳钉、1对手镯、2个戒指。翡翠是玉石中的极品,22件饰品的进货价格高达704870元。次日,货到威海却在出仓“派送”环节神秘失踪至今。福鑫金店和速递公司多次交涉,福鑫金店方面要求速递公司按进货价格,赔偿704870元。速递公司承认是自己弄丢了货物,但拒绝按进价赔偿,依据是这批货物没有写名称,也没有保价。

提醒:现在不少消费者即使是邮寄贵重物品也没有进行保价意识,其实保价费对于贵重物品来说,其实价值很少,但在可能遭受损失的情况下,它会起到很关键的保护作用。提醒消费者快递贵重物品一定要事先保价。通过缴纳一定的保价费,在货物受损或灭失的情况下,可以按货物保价声明价格获得赔偿。(据了解,消费者所支付的保价费仅为消费者申报保价金额的1%-3%)

及时投诉

案例:家住江家寨的市民于女士2011年购买了一部价值2800元的手机,使用一个月后,手机无法正常通话,于女士索性将手机丢在一边另外使用了一部手机。8个月后,一次于女士与朋友聊天无意中得知手机出现的问题属于手机本身的质量问题,可以找到商家要求维修,或者到消协投诉。可当于女士找到手机准备前去投诉时却得知自己的手机损坏已经超过规定的投诉期。

提醒:《消费者协会受理消费者投诉工作导则》中规定:消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害超过六个月的,消费者协会对予这种情况不予受理。因此消费者在商品出问题时要及时投诉,以免因为延误了时间而造成维权困难。

明确商家信息

案例:“祛痘又美白还能收紧皮肤让脸部变小,保证一次见效。”文登市民郭女士,在一家电视台的时尚购物栏目里看到销售化妆品的广告。电视上一个与郭女士年龄相符的女性站出来言辞恳切的介绍该化妆品的好处,再加上使用前后图片一对比。郭女士就心动了。随后她花费近2000元买来一堆护肤品。用了几次并没有像广告中的说的换来紧实光滑的皮肤。当她联系商家要求退货时,对方却以“开封的产品不退货”为由拒绝了。

提醒:“非现场”购物,如网络购物、电视购物等商品没法看到实物,消费者只能依靠卖家介绍,或者其他买家的评价来判断商品情况。因此明确商家身份、信誉等情况就尤其重要。

三包期内别自修

案例:家住戚家庄的市民张先生两个月前购买了一台品牌电脑,电脑使用过程中因机箱灰尘较大,出现了无法开机和开机伴有异响的情况。张先生拨打了品牌的售后服务电话,对方表示要张先生带着主机到指定维修点维修。由于维修点距离张先生家太远,张先生便自己用螺丝刀拆开了机箱后盖清理了一下风扇。几天前,张先生的电脑彻底罢工了,他带着电脑到售后维修点享受保修时,却被告知因为私自拆开机箱电脑已经不能享受保修了。

提醒:家电类商品在三包期内出现问题,如果私自拆修后,又出现质量问题,即使三包期内经营者也不再负责三包。

保存购货凭证

案例:家住环翠区的李先生在大世界附近一家外贸服装店为生日将至的妻子购买了一件价值300元的外套,作为生日礼物。礼物拿回家李先生的妻子穿在身上很肥大。随后,李先生带着衣服到店里要求换货,店主态度强硬说什么都不给换,还不承认衣服是自己店里售出的。李先生指着店里的同款衣服说,“衣服都是一摸一样的怎么还能抵赖。”店主却狡辩说,一个厂家生产的衣服成千上万,卖一样的货很正常。因为拿不出证据证明衣服确实在这家店买的,李先生只好作罢。

提醒:购货凭证是消费者最有效的维权证据,消费者应坚持索要并保存好凭证。索要凭证时,一定要注意单据上的一些重要参数填写清楚,一旦出现问题才能有效维护自身权益。

谨慎买特价品

案例:家住昌鸿生活小区的李女士逛商场时发现有商家在进行换季促销,见价格合理李女士就给儿子买了一件T恤。没想到T恤拿回家儿子不喜欢,李女士只好到商场换货。销售人员告诉她“打折促销不退不换”。“难道打折的东西服务也跟着打折吗?”对于商家的做法李女士很不理解。

提醒:打折商品一般多出现在换季、节假日期间,“打折”是一种让利促销的竞争手段,也是一种正常企业营销行为。消费者不能只图便宜,要分清“打折”还是“处理”。打折,是一种让利促销,商品不存在瑕疵,如打折商品出现质量问题,商家照样按正品一样承担三包责任。但是如果是处理品,且商家出售时已明示,商家就不再承担三包责任。

◀锦上花:315承诺,只卖真酒,货真价实。

威海锦上花糖酒有限公司成立于2004年,主要经营茅台、五粮液、文登学等各种酒水和婚庆用品。

“因为有我们,生活更精彩”,公司一直坚持“要做就做最好,要做就做最专业”的服务理念,赢得了客户的普遍赞誉。

◀杰杰投资:投资精彩人生,诚信与您同行

公司简介:

威海市杰杰投资顾问有限公司成立于2009年,是一家专门从事投资咨询服务的公司。提供比银行更方便、比典当更迅捷的抵押贷款、无抵押贷款服务和各种民间借款咨询,为个人和企业解决各种资金难题。公司以市场为导向,坚持合法性、安全性和效益性为基本准则。

欣娃:我们诚实乐观,有爱心,有耐心。

威海市欣娃母婴服务中心是经国家注册的品牌,是我市唯一一家综合性专业母婴服务机构,提倡全流程健康科学育奶服务理念。

◀AI尚美:诚信是做人之根本,立业之基。我用心,您放心。

公司简介:

威海AI尚美连锁机构成立于2005年9月,创始人蔡会超先生于1999年进入美发行业,一直本着“顾客至上”的工作原则,坚持“尽自己最大努力,来帮助身边兄弟成功,才是真正的成功”。

◀舒达:引领健康睡眠,让您回归自然。

舒达是一家世界级的优秀床垫企业生产商之一。自成立以来一直以“制造世界第一流的床垫”为使命,意在为每个睡眠者提供完美的睡眠。在美国,舒达成为床垫市场三大畅销品牌之一,是迪拜帆船酒店和希尔顿酒店的唯一供应商。

悦海蓝旗舰店http://joylies.tmall.com

诚信宣言:老百姓自己的衣柜

公司主要生产、销售、出口服装、毛衫及其附件等产品,励志打造我们自己的品牌。JOYLIES和RAGBEAR让全世界的客户享受我们的服务。值此3.15到来之际,我们坚决抵制假货、仿货、劣质货,让我们一起拿起这把双刃剑,维护我们自己的权力。

文/侯真珍 孙凌燕