

3·15活动现场受理投诉113起,市民维权意识明显提高

大多消费者证据保留挺充分

本报3月15日讯 15日早上9点钟,一年一度的“消费者权益保护日”纪念活动在西南河体育场拉开帷幕。据统计,3·15纪念现场当天,全市各职能部门共发放宣传材料5.5万余份,受理投诉113起,接受消费者咨询10000多人次,展示假冒伪劣商品436件,免费检测珠宝88件。

大会由烟台市消费者协会、烟台工商行政管理局主办,芝罘工商分局、福山工商分局、开发区工商分局、莱山工商分局、牟平工商分局、保税港区工商分局、三站工商分局协办。现场设立曝光台及咨询台,发放宣传材料,现场受理消费者投诉,为消费者排忧解难。

到场部门总共15家,除了工商、消协部门之外,还包括烟台市质量技术监督局、烟台市物价局、烟台出入境检验检疫局、烟台市卫生局、烟台市食品药品监督管理局等13个部门共同参加。会上,市工商局与市消协对64家“关心消费维权事业先进集体”进行了表彰,本报获得“关心消费维权事业先进集体”殊荣。

据不完全统计,活动现场有近2万名市民,大部分市民集中在投诉区及法律咨询区,纷纷向消费者协会及有关政府部门反映问题,咨询相关政策。投诉焦点集中在保健食品、服装、预付卡、住房、服务行业等方面。这次活动显现了两大消费维权倾向:一是消费者投诉明显减少,显示了消费者平时维权能力增强,不需要集中在3·15这一天来解决投诉;二是咨询的消费者明显增多。

据工商工作人员介绍,与以往不同,今年前来投诉的消费者,维权意识很高,法律意识较强,在维权过程中,大都保留了大量证据。“以前的时候,在3·15会场,一些消费者在投诉时往往提供不出足够证据,有的甚至拿着五六年前的购买且已经过期的食品来投诉。”一位工商人员介绍,这也让他们很头疼,而目前,消费者维权意识明显提高,这是一件好事。

1000多台显示器保修期内就“病”了

几家网吧负责人在3·15活动现场讨说法

张先生在市区经营着一家网吧,2009年9月底他联合另外几家网吧的老板从威海大宇电子有限公司合伙订购了1000多台电脑显示器,然而电脑使用半年后,仍在保修期的显示器陆续出现花屏、黑屏等问题。期间经过多次维修,问题仍然存在,这让张先生等人非常郁闷,他们随即提出更换新机,然而厂家却一拖再拖。无奈,张先生等人便在3·15会场拉起横幅,希望讨个说法。



几家网吧代表把出问题的电脑显示屏搬到现场,进行维权。本报记者 赵金阳 摄

千余台显示器“病”了

3月15日早上9点多,前来投诉咨询的市民日渐增多,而会场

内摊在地上的10台电脑显示器格外引人注目,几位年轻小伙子在显示器旁边,拉起两条横幅,横幅上打着“威海大宇液晶返修”问题的字样,并标注着“烟台

网吧界深受其害,苦不堪言”等几个大字,引来众多市民围观。

据在场的张先生介绍,地上这些电脑显示器都出现问题,多次维修,厂家都没给解决问题,实属无奈,自己和几个网吧才出此下策。张先生称,2009年9月底的时候,他和市区另外几家网吧老板合伙在威海大宇电子有限公司订购了1000多台电脑显示器,其中自己经营的网吧使用了其中200台,当时每台显示器的价格为1200元。

然而这些电脑显示器使用半年之久,便开始陆续出现了花屏、黑屏等诸多病状。他们便找该公司在烟台的售后服务进行维修,然而,往往是这台修好了,那台又坏。

“有时是一两台坏,有时八台显示器同时出问题。”张先生生气地说,电脑对于网吧来说,至关重要,而每一次维修都需要要近两个礼拜的时间,显示屏接二连三的出问题,自己损失不少客户,而自己也并非唯一的受害者,“同时购买这批显示器其他同行,也遇到了同样的问题。”

僵持半年未获满意答复

购买时称显示器保修三年,

而在保修期内显示屏却接二连三的出毛病,对此,让张先生等人很头疼,怀疑产品质量存在问题,便一起联系到厂家人员,要求更换新机。“对此,厂家工作人员则称,只能再次给予维修,不能更换新机。”并让张先生等人等结果,然而双方僵持了大半

在活动现场,芝罘工商工作人员了解情况后,称由于张先生所投诉的厂家位于威海,由于辖区管理原则,只能联系威海工商部门对此进行调解。

根据张先生提供的信息,记者拨通了该显示器公司一刘姓销售代表的电话,对方称自己只负责销售业务,售后方面的问题需要联系公司的客服部。随后,记者辗转联系到厂家客服部一位工作人员,对方称,自己对此事并不清楚,如果对方能提供出产品在三包期内多次出问题维修的证据,厂家会根据国家“三包”规定进行解决。

据烟台市工商局芝罘分局一位工作人员介绍,按照国家“三包”规定,如果产品在保修期内,维修超过两次以上,消费者有权要求更换新机。对于这批问题电脑显示器,厂家和张先生等人如何解决,我们将继续关注。

本版稿件由本报记者苗华茂、秦雪丽、李园园、孙芳芳、李娜,见习记者齐金钊、尹海涛、刘振,本报通讯员姜黎明、林吉杰、莫言、于新春、东洁、林玉石、王雁共同采写

东风风神 NBA 官方市场合作伙伴

贺东风风神烟台达盛昌喜迁新址

芝罘区世回尧路90号(九开家居对面)

活动日期:2012年3月17日

投篮 投金

风神惠享28800

完美表现,聚焦视线。全新东风风神 H30 CROSS 2012 款,奔放的新进性格栅及动感轮廓,以前瞻设计理念,让每一个角落都见证美学的新高度;领先同级车 2610mm 长轴距,匠心独运的设计理念,为您成就超大舒适空间;可媲美 SUV 的 172mm 最小离地间隙,让激情操控与从容驾驭完美统一;创新 Safety@DFPV 全面安全理念,具备 38 项主动安全配置,共筑安全舒适的移动之家;遍布全国 400 余家销售服务网点,24 小时“满意到家”服务,让您尽情享受完美生活。

东风风神 NBA 官方市场合作伙伴

好型! 好大! 好劲! 好省! 好值!

It's home!

全球知名设计大师乔治亚罗领衔造型 • 德国著名跑车制造商康迪技术支持 • 先进成熟PSA动力系统
 • AISIN Step-gate智能自动变速箱 • 国际一流的BOSCH电喷技术 • F&R BODY“太保”安全车身 • 世界级精湛制造工艺

S30 | X30 | X30 CROSS | 东风乘用车公司 www.dfpv.com.cn 服务热线: 800-880-6600 / 400-880-6600

烟台达盛昌专营店 地址:世回尧路90号 销售热线: 2913333 维修热线: 2910666

●莱州永兴 销售热线2280999 ●荣成恒远 销售热线0631-7583807 ●招远盛达 销售热线8210209 ●海阳樱坤 销售热线3257779
 ●蓬莱家祥 销售热线5779777 ●龙口众立 销售热线13697860925 ●莱阳一弘 销售热线7695555 ●栖霞招商中

浙江吉利控股集团汽车销售有限公司 帝豪品牌事业部 | 400-672-9888 | www.dhcar.cn

帝豪汽车车展优惠提前享受

龙年首次大型团购活动盛大开启

活动时间: 3月18日上午9:30-11:30 (仅限2小时)

优惠热线: 114转帝豪汽车

EC7系市场指导价6.98万起

欧洲标准高性能中级轿车

帝豪EC7 稳·中·致胜

2012款帝豪EC7携32项品质升级,内外兼修,不凡品味处处彰显。搭载全新DVVT发动机,高效节能,完美兼得澎湃动力与超低油耗。更有GSG智能启停系统和ESC电子稳定控制系统两大越级技术,进一步满足您对低油耗和安全的更高要求,让您于进取途中尽享驾乘乐趣,助您尊崇生活再上新台阶!

帝豪 EC7 荣获 C-NCAP 五星安全认证 | DVVT 高效动力系统 | GSG 智能启停系统 | ESC 电子稳定控制系统

授权经销商: 烟台富金汽车销售服务有限公司

芝罘区4S店: 芝罘区机场路198号 团购热线: 6023988
 开发区4S店: 开发区衡山路17号 团购热线: 6377188

GEELY 让世界充满吉利 帝豪品牌旗下车型 EC8 EC7 EC7-RV