

3000元车补 咋变“礼包”了

律师称,商家此举侵犯了消费者知情权

本报3月15日讯 买车时厂家承诺给3000元的优惠补贴,而4S店却擅自给自己换成了“优惠大礼包”。15日,市民牟先生反映,他于去年10月份购买了一辆东南菱悦汽车后,汽车经销商没有按照厂家的购车优惠政策给予他在购车时3000元补贴,而是擅自将现金补贴换成了“大礼包”,律师表示,商家此举侵犯了消费者的知情权。

2011年10月初,家住潍坊市高新区的牟先生在金宝车展上选中了手动舒适版东南菱悦,当时由于正值车展,最终优惠后的价格是64800元,而销售人员表示,当下购车还可以送给牟先生购车“大礼包”,最终在交了2000元订金后,牟先生也没多想,便将车订了下来。订下车后,牟先生通过上网发现,自己购买的这款东南菱悦厂家正在全国搞活动,10月份提车用户可以给予3000元补贴。牟先生告诉记者,10月21日自己去东南菱悦4S店提车询问补贴事宜时,工作人员却表示没有补贴。

牟先生将此事反映给了厂家,厂家将牟先生的情况反馈给4S店,但也没能给出一个解决方案。4S店给牟先生的方案是,答应给补贴,但要扣除车展上送的礼包成本,同时再补给牟先生价值1000元的到4S店“工时卡”。

15日上午,记者陪同牟先生来到东南菱悦4S店,了解完情况后,相关负责人表示,牟先生的3000元购车补贴已经以“大礼包”的形式已经送出了。

但是,牟先生认为,自己之所以去车展买车,就是因为车展有优惠,牟先生认为车展时4S店送的“大礼包”就是车展上的优惠政策,跟厂家没有关系。更何况,就算是3000元补贴以礼包形式给他了,4S店也没有在购车前询问他要现金形式补贴还是“礼包”形式补贴,而是在他不知情的情况下将现金补贴换成了“礼包”补贴。牟先生认为,他对汽车用品有一定的了解,4S店给的这些东西,在外面不到1000块钱就能买下。

记者拨通了东南汽车的客服电话4006611666,客服人员告诉记者,他们厂家的确对于去年10月份购车的顾客有3000元的补贴优惠,优惠有两种补贴形式:现金和“大礼包”。至于牟先生所领取的“大礼包”是厂家的补贴礼包,还是当地4S店在车展中自己推出的优惠礼包,还需要牟先生将购车合同传真给厂家后界定。

牟先生告诉记者,当时提车时,4S店只给了他发票,并没有给购车合同,之后牟先生再向4S店要合同时,4S店工作人员告诉他合同已经“封起来了”,之后又说为牟先生找一找,但截止发稿时,牟先生的购车合同还是没有到手。

山东王杨律师事务所的王建华律师认为,不管4S店给牟先生的“大礼包”是不是厂家优惠的3000元“大礼包”,最起码在牟先生购车时,4S店并没有询问牟先生3000元购车补贴是以现金形式还是以礼包形式,因此在一定程度上侵犯了牟先生的知情权。



15日,在东盛广场门前,“3·15”消费维权活动十分火爆。图为奎文工商分局的执法人员正在受理市民的消费投诉。

不是结束

——写在3·15消费者权益日

毫无疑问,这一天最大的话题就是“维权”。中百大厦门前,东盛广场上,人山人海,潍城、奎文两个区的3·15活动各自展开,潍城区在仅一个上午的时间里,现场就接受投诉67起。

这是一个不错的开场。

东盛广场前,一名消费者拎着一大包的商品,从很远的地方赶来,他只为能在3月15日这一天,为自己的消费权益“讨一个说法”。现场工商人员仔细填写投诉记录,并向这名消费者介绍消费知识。当所有的展台撤去,投诉台前仍旧“人满为患”。

中百大厦的场景一度失控,普通的消费者、“灭火”的商家工作人员、忙碌的工商人员,还有挤来挤去的平面媒体、网络媒体、广电媒体记者。在一个上午的时间里,接受投诉的工作人员一刻没停,投诉一个接一个,消费者忙着倒自己的苦水,期待能够得到一个满意的答案。

12点半左右,多次延迟撤场时间后,人群终于变得稀少,一摞投诉书被工商人员收好,离场散去。

但这不能是结束,也不是结束。消费者是“上帝”,商家华丽的承诺不等于在现实生活中每个消费个体就是强势人群,更多的时候,我们每一个人,都可能在权益受损时无所应对,无可奈何。

3·15只是一天,但3·15不该是一天。我们在等待着,在这现场接到的所有投诉,都能在不久后得到一个令普通的消费者满意的答案。我们也期待着,工商部门以后的工作都能像这一天一样,耐下心来,听一听普通的消费者的疑惑、苦楚、愤怒,因为他们给了“维权”两个字太大的期望。

本版稿件由 本报记者赵松刚 李小凯 张焜 杨万卿 秦昕 宋昊阳 赵磊 张浩 吴凡 联合 采访 摄影报道

说说这事

影视墙成“豆腐渣工程”

业主没验收,装修公司不干了

本报3月15日讯 15日,市民韩先生带着一堆的材料向奎文工商部门投诉影视墙装修问题。在西上虞小区的他近来装修新房,但是还没有验收,装修公司就不再装修下去,留下一堆问题,令韩先生非常恼火。

2011年10月28日,奎文区西上虞小区的韩先生与潍坊的一家装修公司签订装修合同。根据合同,韩先生需要在装修过程中先后交纳21800多元费用,装修公司则需要按合同期完成装修任务。

可是,在韩先生交纳2万多元现金后,韩先生在查看装修成果时发现,对方没有粉刷乳胶漆,因此没有通过验收。另外,韩先生反映,装修公司为韩先生的客厅安置的影视墙也存在问题,“影视墙的后面是镂空的,根本不能正常安装电视,即使勉强安上去,也用不了多久。”

发现这些问题以后,韩先生更加坚决

的表示,不同意验收。但是,这时因为工期结尾,韩先生已经将大部分现金交给装修公司。根据韩先生表述,装修公司在没有通过验收的情况下,就停止了施工。

记者看到,韩先生向记者提供了一份证明。证明是由装修公司的一名秦姓工作人员写的。该证明上称,装修公司将尽量满足户主的要求,最后工程优惠1000元作为补充。韩先生解释,这份证明实际上是装修公司在没有通过验收后,以优惠1000元的方式作为推诿,停止继续履行装修服务。

接受投诉的工商人员告诉记者,因为韩先生与装修公司签订合同时,没有提供具体的图纸以及用材细则,调解过程并不容易,他们将在受理投诉后尽快联系装修公司,协调此事。

两用空调只制冷不制热

修了两次还是没法用

本报3月15日讯 15日,家住坊子的李女士说,她在坊子格力空调专卖店购买了4台格力空调,但是其中一台空调的制热最高温度只能到17℃,李女士多次到格力空调售后反映,但是维修之后情况依然未好转。

2011年7月,李女士在坊子的格力空调专卖店购买了4台格力空调,其中三台挂式空调,一台立式空调。夏天的时候,4台空调的制冷能力都挺好的。但是到了刚入秋的时候,家里点冷,李女士就开始用空调制热。但是不论李女士把空调的温度调到多高,放在客厅的立式空调的最高温度只能达到17℃。

“按理说空调都一样,温度最高都是可以达到二十多度,可是为啥家里的立式空调最高温度只能达到17℃呢?”李女士很纳闷的说。

眼看着就到了供暖季了,要是家里

的空调一直制热只能达到这个温度,家里就必须的供暖了。李女士拨打了格力空调的客服电话。经过一番维修之后,维修人员说,空调可以调高温度了。但是好了几天之后,家里的空调又不能正常制热了,最高温度又成了17℃。无奈之下李女士只好又补交了供暖费,此后,维修人员再次维修了空调,但还是不能解决问题。

从12月份开始,李女士又多次打电话到格力空调的客服,她觉得既然来修了两次空调还是一样的,就该换一个的空调,但她没有得到满意的答复。

接受投诉的消协工作人员告诉李女士,他们会尽快联系格力空调专卖店,希望李女士提供各种资料作为证据,同时他们也将对此开展调查,给李女士一个满意的答复,维护李女士的消费权益。

教你一招

烟盒标记码与零售点一致

记住这一点就不会买到假的了



现场告诉你,怎么辨别真假烟。

本报3月15日讯 15日,奎文区烟草专卖局工作人员在东盛广场设立咨询点,从香烟外包装等方面,向市民介绍真假烟辨别知识。

在奎文区烟草专卖局咨询台前,摆着苏烟、中华、555等近10种左右品牌的香烟。这些香烟被分成两堆,一边是正品,另外一边则是假冒伪劣香烟。烟草专卖局工作人员于洋说,假冒产品与真品的区别很小,不仔细辨别很容易上当受骗。

以中华烟为例,于洋说,在条盒、小盒背面的华表图案位置,华表柱与基座交界处有微缩印刷的黑色五角星和黄色“YC”字母,假烟的条盒和小盒背面则没有这些印记。另外,正品香烟条盒的正面右端和小盒正面下部,每条盒都采用了紫外隐身油墨喷码防伪,在紫外灯照射下显现出12位数字。

除此之外,真品原产地标识图案内线条平直,间距相等,假冒品图案内线条弯曲,间距不等。真品卷烟的钢印与假品也有加大区别,真品钢印深浅不一,有力度感,假烟钢印深度比较一致,感觉较平。

于洋告诉记者,专业的鉴别方式,一般市民难以达到鉴别的水平。但是于洋称有一种最简单也最便捷的鉴别方式“屡试不爽”。他说,所有的香烟在进入烟草零售点前,都会打上零售点相对应的标记码,该零售点所售香烟与零售点烟草证上的标记码完全一样,如果出现不匹配的情况,就可以视为假冒伪劣产品。“一般的造假者不可能做到一个零售点一个标记码的。”