

## 今年“3·15”不再办晚会 多项活动倡导环保、节约

本报枣庄2月26日讯(记者 白雪岩 通讯员 孙仲军 黄孝华) 26日,2013年3·15纪念活动暨枣庄市家电售后服务质量消费者满意度调查情况新闻发布会召开,会议发布了2012年全市受理投诉十大热点、十大维权案例和十大消费警示。另外,在今年3·15期间,将举行环城自行车宣传活动、成立枣庄市消

费维权义工队伍等纪念活动。发布会上,枣庄市消费者协会发布了全市十大投诉典型案例、十大消费警示和十大投诉热点,通报了枣庄市家电维修售后服务质量消费者满意度调查情况。据枣庄市消协秘书长黄孝华介绍,今年3·15期间,将不再搞晚会,主要开展多种形式的纪念性活动,其中,3月15日当天,联

合枣庄市义工联盟在全市开展“生态消费,从我做起”为主题的环城自行车宣传活动;成立枣庄市消费维权义工队伍成立;同时联合工商、质监、药监、卫生、烟草、司法、农业、物价、银行等部门现场集中开展假冒伪劣商品展览和大型咨询服务活动。

此外,3·15期间,在全市餐饮企

业中开展“光盘行动”,4月份联合市餐饮业商会在全市餐饮业中开展“枣庄市餐饮企业诚信联盟”启动仪式和“枣庄市十大消费者满意酒店”评选活动,不断提升枣庄的餐饮文化,促进枣庄餐饮业的发展。6月中旬在全市中小学建立“首批消费维权教育基地”,成立全市“中小学消费维权监督站”,及时受理解决学生消费投诉。

在3·15消费者权益日即将到来之际;枣庄市消协部门整理了过去一年中发生的较为典型的十大消费维权案例,并对外公开发布,以此提醒消费者注意防范消费陷阱。



市中工商分局执法人员检查食品安全。 本报通讯员 张冬磊 摄

## 消协发布 十大消费警示

### 一、文明消费注意节俭

消协提醒餐饮企业和消费者:吃好、吃饱、不奢侈浪费。餐饮经营者有责任和义务帮助消费者适度点菜、消费,不设最低消费门槛。

### 二、家电维修忌“雾里看花”

家用电器出了故障,消费者大多会拨打售后维修电话。如果家电已经超过了保修期,消费者要承担“上门费”。在预约上门维修服务前,要了解收费情况。

### 三、小心美容“温柔”陷阱

消费者祛斑美容,首先要到正规医院的皮肤科就诊,选购化妆品时,要有鉴别假冒伪劣化妆品的能力。做完美容,要向经营者索取消费清单,以备发生纠纷时投诉有依据。

### 四、特价商品≠处理品

节假日,一些商家打着“处理品”的旗号,大肆开展甩卖促销活动。消费者购买打折商品或服务,要询问商家售后有无“三包”服务,主动索要购货凭证,要查看发票正面是否标有“处理品”字样,以免遭到“暗算”。

### 五、快运物品看清赔偿条款

消费者在与快运公司洽谈物品托运业务时,要先查证该公司的相关资质。一定要对物品的包装、放置、装卸提出具体要求,签订运输合同或者填写托运单时,要认真查看赔偿条款。

### 六、自主选择权是法律规定

《消费者权益保护法》赋予了消费者自主选择权,究竟买谁家的商品,究竟接受谁的服务?这应由消费者自己来决定,而不是由经营者决定。经营者要尊重消费者的自主选择权。

### 七、学生旅游需注意安全

针对旅游旺季的到来,学生成为暑假旅游的主力军,枣庄市消协提示:无论是学生自己还是家长陪同外出旅游,都需签订正规的旅游合同,特别要留心价格是否存在“猫腻”。

### 八、提防电话购物陷阱

电话购物诈骗层出不穷,消费者接到电话推销时要小心谨慎,可以拨打厂商电话核实商品信息,警惕先付款再验货邮购方式。签收前,务必开包验收。

### 九、购买农资要“六留心”

农资市场一些不法经营者采取种种手段坑农害农,农民消费者购买农资要留心查验经营者的证照,留心索要购物凭证,留心查看产品,留心科学使用方法,留心保存样品,留心维权。

### 十、商家搞优惠暗藏陷阱

商场超市竞相推出诱人的促销广告都有一个共同特点,就是“买和送”,不明确是回赠购物券、现金还是物品,用文字游戏模糊说明有悖消费者的“知情权”。消费者要谨慎看待商家的促销广告。

本报记者 白雪岩 本报通讯员 孙仲军 黄孝华

# 2012年十大维权案例公布

涉及房产、农资、机械等领域

本报记者 白雪岩 本报通讯员 孙仲军 黄孝华

## 案例一 说是拎包入住 哪知道是毛坯房

2012年6月17日,一位73岁的老人来到枣庄市消费者协会投诉,反映他与2012年3月7日到枣庄某房地产公司看房,营销人员称房子地暖好,各方面都一应俱全,能够直接入住,在营销人员的“忽悠”下,当即交了2万元定金。后来营销人员催老人在20天内交房款,否则定金不退,在营销人员的三番催促下,老人交了现金35.4万元。

然而,当老人要求购房协议时,才知道所购买的是毛坯房,无法直接入住,要求退款,在与营销人员发生争执后,老人无奈之下向枣庄市消费者协会投诉寻求帮助。

市消协经过调查了解,消费者反映的情况属实。消协组织双方进行了调解,起初房产开发商并不配合,消协根据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定进行调节,最终开发商同意退还老人购房款35.4万元。

## 案例二 电视机突爆炸 炸毁家具和墙面

2012年3月23日,消费者黄先生反映,他家2008年11月购买的27寸液晶电视,于3月22日在家中爆炸,造成部分家具及墙面损坏。当时家中只有黄先生在家,电视机在客厅,爆炸时他刚好去卧室接电话,突然听到一声巨响,他慌忙跑到客厅,看到电视机只剩下残骸,周围的一些家具也被损坏了,墙面有些都脱落。事后和经

商联系,要求给予赔偿未果,只好请求消协给予帮助,维护自己的合法权益。

经消协调解,最终双方达成了一致意见:由电视机生产厂家一次性赔偿1.5万元及32寸液晶电视一台。

## 案例三 山寨手机吸话费 几天吞进近百元

2012年8月上旬,消费者刘先生到滕州官桥镇一手机店购买一部价值400元的手机,在后来短短几天的时间里却产生了近百元的话费,刘先生仔细研究了一下发现,原来在点击手机上的某一个菜单时就会产生费用,例如点击“我的相册”竟产生四元的信息费,所以短短几天造成了近百元的话费,刘先生不敢再使用这部新手机,在找到商家要求退机时,商家百般拖延。

经消协工作人员调查了解,刘先生购买的是一部山寨版手机。经消协分会调解,手机经营者为刘先生办理退机手续,全额退还其手机款400元。

## 案例四 打了灭草剂 草越长越旺

2012年7月16日一早,滕州市东郭镇魏城店村村民赵某某夫妇到当地工商部门反映,夫妻俩种了8亩地的地瓜,在本村购买了灭草剂,打完药后不见成效,经销商说药效要在15天以后见效。可是经过大雨后,草不但没有被杀灭,而且越长越旺。销售灭草剂的经销商葛某证照齐全,为赵某某夫妇的同村村民。葛某称,滕州市农政局专家对赵某某

的地瓜地进行了实地勘验,认为是赵某某错过了打药时间导致了草没有被杀灭。

经过调解,双方终于达成调解协议。销售方葛某一次性给付赵某某除草费用350元。

## 案例五 锅盖打不开 高压锅突然爆炸

2012年9月13日,市民宫先生到市中区消协投诉称,其妻在使用某品牌电压力锅时,因锅盖无法正常打开,导致阀门喷溅的热气、沸水将妻子的颈部、右肩、右上肢局部烫伤至深2度,给当事人造成了极大的身心痛苦,至今已住院治疗数千元,但是由于经销商理赔态度不积极,双方发生纠纷,请求消协调解。

最终经销商赔偿当事人住院费、营养费、误工费、护理费及精神损失费共计12000元,并无偿更换全新电压力锅一台,消费者对调解结果表示很满意。

## 案例六 新买的运输车 20天就出故障

2012年5月,赵先生在峰城开发区某车辆公司购买了一辆解放牌运输车,购车后20天左右,发现发动机有故障,在这家车辆公司服务站进行了六次维修后还不能正常使用。赵先生要求更换原厂车辆或发动机,多次协商未果。

经调解后,双方达成协议,解放牌汽车销售公司同意为赵先生更换新的发动机,为消费者挽回损失四万多元。

## 案例七 烟花燃放引爆炸 炸毁太阳能

2012年3月8日,家住滕州市的孙先生为庆贺家中喜事,晚饭后把从土产公司购买的8个吉祥如意牌烟花拿出燃放,当他点燃一枚烟花后,只正常喷射了一朵烟火,其余本应分21次喷射的烟花,却瞬间全部爆开,所幸当时围观人群距离爆炸点较远未造成人身伤害,但孙先生家新买的太阳能被炸坏。事后孙先生多次跟土产公司交涉,想就烟花意外爆炸造成的损失进行索赔,但是双方就赔偿金额未达成一致。

滕州市消费者协会消协认为,这是一起因烟花意外爆炸造成损失而引发的消费纠纷案,如果因为购买的商品造成人身、财产损失,消费者有权要求赔偿,当然,如果消费者违规操作给自身造成损害,经营者应免责。

## 案例八 商场购物被砸伤 看病花了一万多

2012年11月14日,消费者孟某到枣庄某购物广场处购物,在购物广场洗手间被其门板砸伤,经医院诊断:孟某的头部受到不同程度的创伤,入院后进行美容缝合手术,期间住院费、医疗费等13254.73元。孟某向这家购物广场索赔因被砸伤而造成的经济损失,但迟迟未果。

经过调解,消协依据多项法规规定,由经营者支付孟某住院费、医疗费13254.73元,并同时支付赔偿护理费、因误工减少的收

入等费用5000元。

## 案例九 太阳能漏水 家具遭了殃

2012年7月16日,张先生在一家专卖店购买了一台太阳能,安装测试后确定没有问题。时隔两个多月后,张先生下班回家发现屋里积满了水,地板、家具都受到不同程度的损坏,原来是太阳能漏的水,经销商查看后确定为太阳能调节阀断裂。张先生要求经销商赔偿,但双方未达成一致意见。

消协对张先生反映的问题进行了调查,核实,证实情况属实后,召集双方当事人进行调解。根据规定,消费者有权要求经销商承担赔偿责任,在消协工作人员的调解下,双方达成协议:由经销商补偿张先生损失3000元。

## 案例十 火锅菜倒在身上 酒店就餐被烫伤

2012年5月27日,消费者李先生在枣庄某酒店用餐,因服务员在上菜时不慎将一盘正在燃烧的火锅菜倒在李先生的身上,造成李先生的手面烫伤、衣服烧坏,酒店工作人员随即带他到医院进行诊疗。诊疗后,李先生要求酒店给予相应的经济补偿,酒店承担了消费者的医疗费,但拒绝承担李先生的误工费。

经调解,双方最终达成协议:由酒店承担医疗费、误工费及相应的补偿,共计人民币500元。