



3·15维权进行时

电视上削铁如泥,买回家露馅了

市民通过电视购物买了两套神奇刀具,结果想退货时遇到麻烦



本报3月4日讯(记者 李静) 4日,开发区市民华女士向记者反映,她通过电视购物购买了两套刀具,广告说切骨头毫不费力,可刀具到手后华女士发现,根本没有电视上介绍得那么神。她要求退货商家却一拖再拖,如今华女士拨打对方电话已经没人接听。

“电视上说切骨头、鸡、钢丝都很容易,毫不费劲,没想到拿到手以后根本就切不动。”4日,华女士的母亲马淑杰拿着刀具告诉记者,看电视广告时她就想,要是有这样的菜刀以后干什

么都容易了。

“广告中还说货到付款,30天之内不满意可以退货,当时想实在不行大不了给他们退回去。”马淑杰告诉记者,觉得刀具还不错就让女儿打电话给订购了两套。

“本来说是398元一套,后来给我优惠,两套一共收费500元。”马淑杰告诉记者,第一次通过电视购物买东西,见老板给让利这么多就答应了。提供了地址之后,不到两天的时间快递就把商品送上门了。

马淑杰回忆到,收到快件是

2月13日,因为家里当天很忙活,打开数了一下东西都够数,就把钱给了快递员。没想到丈夫回家以后,拿排骨试了试,根本就切不动。

“不仅切不动骨头,连材料都不是他们说的钢。”华女士的父亲华正飞告诉记者,广告中说刀是铬钢的,可他拿了一块磁铁靠近刀具,磁铁一下就被吸上了。

当天晚上,华女士便打电话给商家要求退货。华女士告诉记者,刚开始工作人员态度还不错,说是给记录下来,然后

向上级申请,有了处理结果会给回电话。几天过去了,华女士一直没接到客服的回复。华女士再次致电,得到的是相同的回复。

华女士告诉记者,根据广告上提供的电话,她打了好几个,期间有一个显示“0531”区号的座机给她来过电话,问她是不是可以换成其他的商品,华女士坚持退货,对方还是以“上报领导”为由,让华女士等消息。“来来回回打了不下10次了,开始态度还不错,后来就很差了,现在干脆就不接电话了。”华女士说。

解读新消法

虚假广告发布者 承担连带责任

新《消法》中规定,消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。

有消费者反映某电视台二套晚上10点左右有个关于治风湿的奇骨胶囊广告,查看该产品,只有食准字号,却在宣传疗效功能。经查,该广告中的奇骨胶囊并非药品,属保健品,关于治疗风湿病的疗效属虚假宣传。

据市消费者协会工作人员介绍,针对虚假广告充斥电视节目、明星代言产品质量参差不齐等损害消费者权益的情况,造成消费者损害的,新《消法》做出相应规制,广告经营者、发布者与经营者承担连带责任。

相关链接

电视购物 七大骗术

骗术一:虚假宣传。例如,某电视购物广告宣称的足金项链,实际是镀金项链,“钻石”只是一些人工玻璃制品。

骗术二:偷天换日。例如,用PD(钯金)饰品冒充PT(铂金)饰品,对产品的某些概念进行偷换。

骗术三:霸王条款。例如,消费者购买的优惠商品出现问题后,有的条款规定不得退换货;商家在出售打折商品时,服务卡上有最终解释权等规定。

骗术四:低价促销。例如,广告宣称手机便宜,但却是翻新机或水货;商家以低于市场正常价格促销某种商品,消费者购买后,产品无法进行正常的联保。

骗术五:频打“太极”。把消费者拖得筋疲力尽,最终放弃维权。

骗术六:隐藏地址。不向消费者透露公司地址,而且很多电视购物公司连注册的地址都是假的。

骗术七:委托生产。一般来说电视购物公司从来不自己生产产品,如果决定要做某类产品,就随便找个厂家委托生产,而委托发布广告的可能就是另一家公司了。

本报记者 李静 整理

国网蓬莱供电公司

加强项目安全管理

本报讯(记者 闫丽君 通讯员 张军苗 王雪奇) 近日,国网蓬莱市供电公司全面梳理工程现场,自觉落实安全生产责任制,组织施工现场的安全隐患排查,及时解决项目复工前的安全问题,确保项目复工安全措施落实到位。



广告中介绍菜刀是铬钢的,可磁铁被牢牢吸在上边。本报记者 李静 摄

工商提醒

向商家所在地 工商部门投诉

华女士向记者提供了当时订购刀具的电话和给她打电话的座机号码,记者多次拨打商家电话,接通后,其中一部电话语音提示“对不起,您要的电话忙”,其他两部均无人接听。

随后,记者咨询了工商相关部门。工作人员告诉记者,如果商家销售的商品并没有达到广告中宣传的效果,材质也并非宣传中的材质,就有可能涉及虚假广告宣传,消费者可以向相关部门进行投诉,维护自己的合法权益。

工作人员告诉记者,华女士的情况涉及到了异地维权。销售商品的商家并不在烟台本地,而烟台工商部门只能管辖本地的企业,无权管辖其他城市的企业,所以华女士可以到商家所在地的工商部门进行投诉。

本报记者 李静 通讯员 姜黎明

消费提醒

电视购物缺凭证 异地维权难度大

记者在工商部门了解到,随着参加电视购物的人越来越多,因为电视购物导致的消费纠纷也越来越多,整个市场一直存在维权难、监管难的现状。

采访中,记者了解到,目前电视购物维权主要在以下几方面。一个是缺乏购物凭证。通过电视购物买到的商品,很多商家并不提供发票、收据、“三包”证明等凭证,一旦商品出现质量问题,消费者维权难度很大。

消费地域分散也成为消费者维权的一大障碍。由于电视购物大多是异地交易,一些消费者发现问题投诉时,根本找不到卖家。电视购物的商家是不固定的,不需要像现实中的商家一样进行工商登记,大多电视购物的运营商也不要求提供负责人的真实姓名,所以消协等部门很难受理主体不明的纠纷。

维权成本过高,致使不少被侵权的消费者最后只能忍气吞声。许多电视购物,特别是异地消费,为了几百元或者几千元的物品,消费者耗费不起人力、物力、财力,只有选择放弃维权。工商部门提醒市民,选择电视购物一定要谨慎小心。

本报记者 李静 通讯员 姜黎明

拨个电话,猜谜领大奖? 别相信,它钓的是通信费

本报3月4日讯(记者 王永军) 市民邹先生前几天参加了某卫视播出的猜谜有奖活动,本来说好的大奖没得到,却白白损失了50多元通信费。

“2月21日上午10点多在电视上看到的。”家住牟平的邹先生当天上午在家看电视,电视剧播出的间隙,出现了一个猜谜有奖的活动,奖品还挺丰富,是3000元现金和一部三星手机。

邹先生说,节目中一位女主持人出了一个字谜:“两点十八,饿了找它。”并给出

了提示,两点十八代表这个字怎么写,饿了找它是指它代表的东西。女主持人说这个字笔画不多,很常见,大家都会写,而且这个东西生着不能吃,做熟之后是我国最常见的食物。

邹先生告诉记者,其实这个字应该是米,他一下子就猜出来了,但是女主持人一直说没有人有正确答案,并不停地在计时,希望有人赶紧拨打电话。

期间有几个人拨打了电话,结果都猜错了,看着大奖这么容易,邹先生就拨打了

电话,对方告诉他猜对了,电话直接通了20多分钟。

“后来才觉得是上当受骗了。”邹先生介绍说,回头手机接到一条短信,提示卡上余额不多。经过查询,邹先生发现自己50多元的电话费没了,后来才觉得那是一个骗局,利用大奖骗取市民的通信费用。

邹先生告诉记者,播放猜谜节目的电视台在外地,为了这几十元钱去外地维权,显然也不实际,希望给市民提个醒,不要轻易相信这类节目,以免上当受骗。

相关链接

大奖诱人,很多节目是录播

据了解,济南市工商部门曾查处过一起电视猜谜骗局。据调查,这种节目并非现场直播,而是提前录制好再播放。为了不让观众看出破绽,这类节目通常频繁更换内容和竞猜方式,其最终目的无非是想想方设法套取观众话费。

负责处理的工商部

门人员说,有奖猜谜电话只要一拨通就开始计费。观众支付的基本通讯费和信息费最终由节目制作公司、SP企业(增值电信运营商)、基础电信运营商和电视台根据协议分成。

据了解,早在2005年,广电总局就下发通知,要求对电话和手机短

信参与的有奖竞猜类广播电视节目进行管理。通知明确指出,广播电视播出机构开设电话和手机短信参与的有奖竞猜类节目,不得以高额奖品和奖金迎合或诱发听众、观众的投机、博彩心理;少儿节目的电话、短信参与的有奖竞猜类节目,奖品不得采用现金形式。