

本周五上午9点本报联合有关部门推出“3·15”便民活动

# 来金鼎门前免费检测血压计吧

本报聊城3月11日讯(记者 谢晓丽)“3·15”国际消费者权益保护日来临之际,本报联合市质监局计量测试所于本周五上午9点在金鼎购物中心门前现场为市民提供免费检测血压计

等服务。血压计是很多市民家中必备物品,但有的市民用了十几年从未检修过,您的血压计到底准不准?本周五,本报将联合市质监局计量测试所在金鼎购物中心门

前免费为市民提供咨询、检测、维修服务。同时,本报消费维权律师团也将来到现场,免费为市民解惑答疑。据介绍,今年“3·15”消费者权益日的主题是“新消法、新权益、新责任”。在日

常消费中,市民经常会因安全问题与商家产生纠纷。如果您在消费过程中遇到了纠纷,可以到现场来,本报将把您的投诉反映给有关部门。同时,市民可在现场订阅2014年度齐鲁晚报。



新消法解读

第4期

## 举证倒置 让维权更容易

本报记者 张召旭

在传统的消费争议解决过程中,大多采用“谁主张谁举证”的举证责任分配方式,许多消费者在维权过程中都曾遇到举证难、鉴定难的问题。即将实施的新消法首次加入了“纠纷举证责任倒置”条款,将有利于减轻消费者举证责任,同时避免鉴定难、成本高、不专业等难题。

案例>>

### 新买手机有旧信息 商家咬定是新的

消费者王女士今年初在柳园路一卖场买了一款手机,买回家后却发现手机里存有信息,因为这些旧信息她还被家人误会了一场。

“手机里的短信应该是男孩子发给女朋友的,我妈妈还以为是我偷偷谈恋爱了,询问了好半天。”王女士说,要不是这些短信有接收日期,还真不好解释。

王女士拿着手机和发票找到卖场,但卖场工作人员表示手机肯定是新的,短信信息应该是某位顾客在试手机时不小心从自己手机卡里复制到手机里的。

王女士难以接受,咨询了消费者协会,消协工作人员表示,像这种情况王小姐需要找专业机构对手机进行检测,如果确定手机是旧货充新货,才能对卖场进行处罚。“我问了问,聊城根本没有专业的手机鉴定机构,只能去外地做检测,成本太高了。”经过和卖场一番协商,卖场为王小姐更换了另一款手机,但之间的差价还是由王小姐补齐。

新规>>

### 商品有问题,商家负责举证

即将实施的新消法规定,经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。

经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。也就是说,消费者买的商品出现了故障,到底是不是质量问题,不再是商家和消费者扯皮,也不用消费者掏钱去做鉴定,而是要商家拿出证据来,证明产品的故障并非质量问题。

建议>>

### 购买商品要保留好票据

对于举证责任倒置,记者随机采访了多位市民,其中大部分市民拍手称快。市民刘先生说,由经营者承担有关瑕疵的举证责任,这对消费者来说是个好消息。像汽车、电冰箱、电视机这样的耐用商品,往往都是高科技产品,商家说出现质量问题是为人为原因,消费者的辩驳往往是无力的,想要举证证明就需要找相关的鉴定机构,耗费金钱和时间不说,有可能鉴定结果出来了商家还不认可。

市民赵先生则有所顾虑:新买的耐用产品质量出现问题后,需要鉴定是人为损坏还是产品自身质量问题时,是找第三方机构鉴定,还是该品牌厂商鉴定。如果是由品牌厂商鉴定,会不会出现不公平现象?

此外,消费者需要注意的是,举证责任倒置并非完全免除消费者的全部举证责任。消费者仍要举证证明其向经营者购买了争议的商品,且该商品不能正常使用或者使用存在瑕疵。而且商品或服务出现质量问题或瑕疵的时间在6个月内,才能依据该条款,实行举证责任倒置。因此,消费者在购买上述商品或服务时,应注意索要相关发票、单据,并妥善保管。

头条相关

## 你遭遇消费侵权了吗?来说说吧

本报联合市司法局、市律师协会帮您维权

本报聊城3月11日讯(记者 孟凡萧 通讯员 孟伟 王洪岩)你在消费中遇到了哪些问题需要维权?为了维护消费者的权益,本报联合市司法局、市律师协会开展“3.15维权行动”。本周五,“消费者协会律师团”、“聊城十佳律师”

将在金鼎前广场为消费者释疑、维权。

自2月26日本报开通维权热线以来,与广大读者一起,揭开消费黑幕,净化市场环境,维护公众权益。为进一步维护消费者的合法权益,市司法局、市律师协会将选派“消费者协会律师

团”和“聊城十佳律师”免费为消费者释疑、维权。

你在消费中遭遇侵权等“憋屈”事儿,请告诉我们,让我们一起向“霸王条款”说“不”。对于你的投诉,我们将派记者深入调查,转给相关职能部门处理,联合相关部门一起为

你讨公道。

市民在消费过程中遇到“不平事”,商家是该换货,还是退货,或作出其他赔偿,“消费者协会律师团”和“聊城十佳律师”将为你提供专业意见,助你维权,有必要的,消协律师团还将陪你去现场维权。

聊城保险业启动“3·15”保险消费者权益保护活动

## 今年重点加强农业保险的宣传



“3·15”保险消费者权益保护活动启动仪式。 本报记者 王瑞超 摄

本报聊城3月11日讯(记者 王瑞超 通讯员 张福存)11日,全市40余家险企汇聚一堂,参加市保险行业协会举行的“3·15”保险消费者权益保护活动启动仪式。会上协会秘书长刘永考就此次活动做了安排部署,着重强调加强农业保险政策、知识、作用的宣传普及。

本次活动主题为“保险,让生活更美好”。城区、各县(市、区)和乡镇(街道办事处)所有保险机构联动,统一时

间,统一行动。

此次“3·15”保险消费者权益保护活动旨在以“3·15”国际消费者权益保护日为契机,通过搭建形式多样的保险知识传播平台、保险优质服务展示平台、保险消费者权益维护平台,宣传普及保险知识、倡导科学理性的保险消费观念、提高公众风险意识和维护自身权益的能力,展示聊城保险业诚信服务的良好形象,为行业发展创造良好的外部环境。

会上,市保险行业协会秘书长刘永考对活动做了重要指示并指出借此“3·15”活动契机,倾听百姓意见,让百姓明明白白买保险,切实弘扬科学、理性的保险意识,宣传全市良好的保险形象。并着重强调加强农业保险政策、知识、作用的宣传普及,深挖典型案例,使农业保险入耳、入脑、入心。

会议要求,组织好与保险消费者的互动,“3·15”当天,各公司要集中开展宣传

活动,指导辖区内各机构有序开展职场或营业场所宣传,通过多种形式普及保险知识,接受消费者投诉;结合实际,组织力量深入社区、学校、企业等进行保险知识宣传。指导辖区内基层保险机构,深入乡村开展好宣传活动。此外,各公司在整个活动期间,积极开展总经理接待日活动,认真解决好客户诉求;积极开展保险知识讲座,让社会公众了解保险,理性消费。

相关新闻

## 聊城成立保险业反欺诈工作站

本报聊城3月11日讯(记者 王瑞超 通讯员 陈晋)11日,聊城市保险行业协会召集全市40余家保险公司召开聊城保险业反欺诈工作站成立工作会议,此工作站成立后对打击和预防保险欺诈行为,开展信息交流、风险防范及案件协调办理等工作机制,遏制保险领域违法犯罪活动,促进保

险业持续健康发展意义重大。

11日,聊城保险业反欺诈工作站成立会议在市保险行业协会会议室召开,会上,协会秘书长刘永考对工作站成立的背景、主要工作、职责及意义等做了重要阐述。刘秘书长表示:为打击保险欺诈违法犯罪,切实保护被保险人、投保人和保

险人合法权益,营造良好的保险经营环境,根据山东保监局的指导精神,聊城市保险行业协会、聊城市公安局共同建立聊城市保险业反欺诈工作站。

据了解,工作站主要受理在聊城市境内发生的保险金诈骗、非法经营保险业务和保险合同诈骗等类型的保险欺诈违法犯罪案件。

保险业反欺诈工作站成立后将在山东保险业反欺诈中心的指导下,建立起共同打击和预防保险欺诈行为,开展信息交流、调查研究、风险防范及案件协调办理等工作机制,遏制保险领域违法犯罪活动,促进保险业持续健康发展,为构建和谐稳定的经济社会环境和服务民生提供保障。