



买来手机像玩具,想退没门儿

# 老年人电视购物遭遇“投诉无门”

399元买智能手机还赠“名表”,订购时19元收货时成了299元,700元买眼药水想退要赔一半钱……2日一天时间,本报就收到了3起针对电视广告购物被骗的读者投诉电话。如今,电视购物成为老年人购物的一大渠道,而电视购物广告一直存在着监管不严、投诉无门的问题。

文/片 本报见习记者 唐园园 时培磊 实习生 李佳融

## 投诉1 号称智能手机,却没上网功能

“原来以为网上购物不靠谱,就想着在电视上买个手机,没想到电视购物更不靠谱。”2日上午,谭女士拿着自己电视购物买到的手机无奈地对记者说。

不久前,谭女士的手机屏幕不小心摔坏了,正巧看到电视上播放的卖手机广告。“觉着可信,功能齐全,价格便宜,我就订了一个。”两天之后,谭女士收到了手机,还有赠品名表一枚,而这些只需399元。

手机收到后才发现,与谭女士的期望相去甚远。“手机没有无线上网的功能。平时想上个QQ、微信根本用不了,跟广告中说的一点也不一样。”谭女士手里拿着之前的旧手机说,“连我这个‘大砖头’都比不上。”

“电视广告说这是商务手机,有16G内存,实际上连1G内存都不到。”谭女士说。记者看到,谭女士在电视上购买的手机外形与苹果手机极为相像,而手机内部系统则极为简单,并没有无线连接的选项。

谭女士联系客服想要退货时,却收到各种拒绝理由。“原本说让我加200块钱,给我换个手机。”谭女士说,只有当货和钱都达到对方后,对方才会给邮寄新手机。“万一他们不给我邮回来呢?”

之后,厂商又以“手机内的省钱通和电话号码联系在一起”为由不给退货。记者发现,所谓的“省钱通”就是一个打电话的手机软件,想要使用,不仅要充值而且还要开通上网流量包。

## 投诉2 手机反应迟钝,像个塑料玩具

已经六十来岁的陈女士,买了与谭女士同一款手机。而她则是看到19元就能买到一部智能手机的电视购物广告而动的心。“过年优惠,想着19块钱不要白不要,还能用微信接收儿女的图片。”

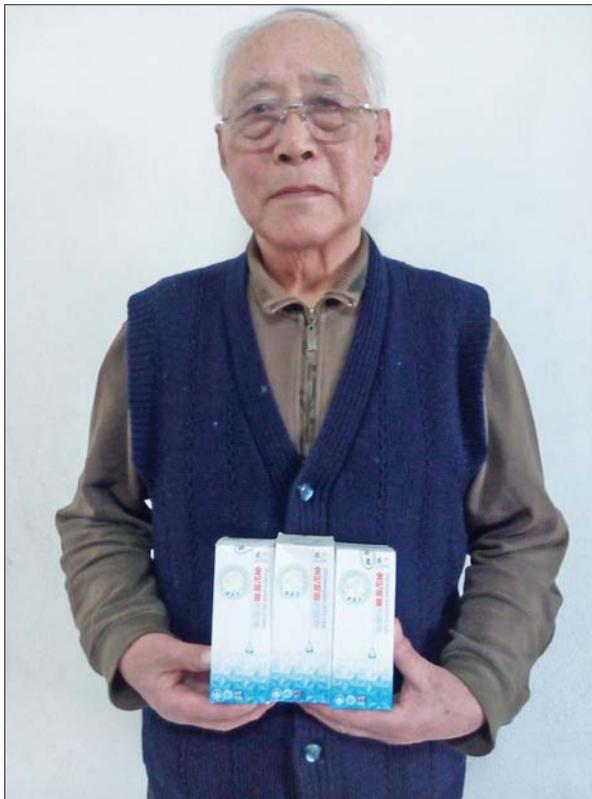
快递送来产品时,陈女士却被告知需要到付299元。询问客服后得知,多付的钱将会被充到“省钱通”中,然而,至今陈女士再也没有收到产品公司的任何信息,她也不知道如何上网,如何使用软件。

陈女士只知道,打开手机发出刺耳的开机铃声,屏幕反应迟钝,像素也远不如广告中所说那么高。“简直就是个塑料玩具,还不如我这个老年手机呢,明显是上当受骗了。”

陈女士告诉记者,他们小区的很多老年人都在电视上购物,老年人已经成为电视购物的主要消费力量。

济南心理卫生协会副会长兼秘书长张洪涛认为,这种现象的形成主要是基于老年人的生活和交际圈子滞后于主流社会,接触信息的渠道较少,信息鉴别能力不高。电视是他们接触信息的一大媒介,加上很多老年人对电视上的内容比较信任,对一些虚假不实的广告便会放松警惕。

另外,很多公司营销手段很迎合老年人的心理。例如,一些老年人由于收入偏低,具有很强的节俭意识,一些广告一旦打出打折促销之类的营销手段,对老年人有很强的诱惑力。



魏老先生拿着电视购物买来的眼药水,想退货却犯了难。

## 投诉3 700元买眼药水,只退给一半钱

魏老先生的老伴今年87岁了,眼睛一直看不清,而孩子出于孝心,没有跟父母沟通就通过电视购物花近700元为母亲买了三瓶金杞明目洗眼液。“老伴的眼睛经多位医生确诊为失明,药物已经没有多大用处。”收到用不着的眼药水,魏老先生就想退了。

老人跟商家说明退货理由后,商家提出给魏先生换成保健品。“我们不吃保健品,根本用不着啊。”魏先生并没有接受商家的提议。当再次联系商家要求退货时,对方称只能退300多块钱。“商家要求我们支付邮费,电视广告费、药品质量检验费等,费用合计近400元。”魏老先生说:“邮费我们支付,我可以理解,广告费和检验费为什么要求我们支付?这样显然很不合理。”

记者咨询得知,这样的情况不在济南市工商局的工作范围职责之内。“即使消费者向当地工商局或消协举报,请求也一般不会得到受理,因为上述部门属于属地化管理机

构,他们受理投诉的范围是商家属地而非消费者属地。”山东正唐律师事务所杜明君律师说。

电视购物的商品一般采用邮寄的方式,索取不到广告商家和生产厂家的地址和发票。“手机是从北京发来的,退货时让我寄回广州,钱再打到上海一公司。”谭女士说。

记者了解到,《广告法》明确规定,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。

杜律师说,消费者维权的困难主要在于举证。提起诉讼需要证明买到的商品确实有质量问题并出具相关证明。诉讼成本高,耗时长使得许多消费者放弃维权,转而与商家私下调解。因此,律师建议消费者,在购物之前了解好商品和商家的真实情况以及退换货的规定,同时索要发票,保留好与商家交涉的证据,如快递单和电话录音等。



## 考试通过半年了 资格证还没到手

卫生部门:中医药一技之长证书正在印制,一周内下发

本报3月3日讯(见习记者 张玉岩) 经过面试、笔试,杨先生好不容易通过了中国中医中药一技之长资格证考试,但是资格证书却迟迟拿不到手。历城区卫生局则表示,目前该证书正在印制,一周之内就能下发。

先是卫生院里推荐,然后是济南市中医药专家的面试,最后还要通过山东省统一组织的笔试。杨先生为了拿到中国中医中药一技之长资格证,也算是“过五关斩六将”了。2014年10月份,杨先生终于得到了好消息,自己通过了一技之长资格证考试。可是,至今杨先生也没有拿到资格证。

杨先生告诉记者,自己出身于中医世家,上世纪六十年代就在老家干起了乡村医生。他一边工作,一边自学中医,后来还在夜校学了3年的中医知识。

杨先生听说,可以通过一技之长资格证考试,纳入乡村医生的管理,这样就有了行医资格。“这次考试又是面试,又是笔试,东郊卫生所有8个人报名,就我一个人考上了。现在都半年了,资格证咋没有动静?”这让杨先生很焦急。

历城区卫生局工作人员介绍,虽然有文件要将考试通过的人员纳入乡村医生管理,但实际操作起来还是面临着一些问题。历城区共有11名考试合格的人员,这11名中,只有1名不到60岁,其余的都在60岁以上,甚至有78岁的高龄老人。

乡村医生并不单纯承担着看病开方的责任,还有很多其他方面的工作,比如基本公共卫生服务。公共卫生服务工作有11项工作42小项,每一项都需要乡村医生录入计算机系统。如果把这部分高龄老中医纳入乡村医生管理,他们能否胜任,还是个问号。

不过,历城区卫生局同时表示,资格证书已经开始印制,一周之内可以下发。但是,是不是要把这部分人纳入乡村医生的管理,则要视具体情况而定。根据规定,必须有基层医疗机构聘用,才能纳入乡村医生的管理。

# 丽声助听器

迎3月3“爱耳日”3月6、7、8日特邀丽声公司专家亲临济南十九年老店,举办现场咨询、验配、以旧换新活动。高档机五年超长保修

定制式助听器专为听障人士量身“定”制,隐形大功率既能解决重度听力损失的需求,又能满足您对外观的追求!专业验配师资格是我们科学验配的保障!全国一千家验配网络是我们售后的服务保障!

活动期间优惠300—3000元,并送进口电池。  
◇总店地址:解放路济南中心医院南大门对面(历东商务大厦910室)[过街天桥南头即是] 电话:0531-86948066  
◇约泉路店:济南市泺源大街232号(杆石桥东行200米路南) 电话:0531-86966396

国食药监械(准)字2013第2460059号 国医械广审(文)第2013050003号



# 贷款买车,只能在4S店买保险

律师:这是霸王条款,干涉了消费者的自由选择权

本报3月3日讯(见习记者 范佳) 市民孙先生买车快一年了,想买车险时却遇到了难题。因为买车时向4S店交纳了2000元续保订金,如果贷款期不在店内购险,这2000元便会打水漂。律师认为这是4S店的霸王条款,干涉了消费者的自由选择权。

2014年3月,孙先生在槐荫区一家4S店以分期付款的方式购买了汽车。在办理付款手续时,被销售顾问要求交纳了2000元的续保订金。“对于续保订金,4S店有好多种解释。我打电话咨询了续保专员和销售顾问,每个人都有不同的说辞。”

孙先生说,这叫订金不叫押金,有预付款的含义在里面。店里有种解释是下年买保险时用续保订金冲抵保费。但后来再咨询4S店,店方又说公司出了新规定,要在店里买三年保险,续保订金才能退回。如果贷款期间不在店里买车险,订金就不退了。

由于4S店内的车险价格较高,孙先生希望能在店外购险,并收回续保订金。但是在4S店购险,能用续保订金冲抵。孙先生咨询了律师并详细阅读了消费者权益保护法,并向相关部门投诉。在工商部门的调解下,4S店同意退续保订金,当前正在办理之中。

## 律师说法: 4S店属于强制消费

对此,山东新亮律师事务所律师王新亮认为,4S店收取续保订金属于强制性指定消费。这是霸王条款,干涉了消费者自由选择交易对象的权利。

王新亮说,4S店的理由是,担心消费者第二年不买保险,使车处于风险状态。实际上4S店的理由并不让人信服。因为消费者办理按揭贷款时银行已经把车款全部交付4S店了,消费者与银行之间的贷款关系与4S店没有一点关系。