


 1 拨打24新闻热线: 96706 6982110  
 2 搜索网址: http://taian.qilwb.com.cn/  
 3 @齐鲁晚报·今日泰山 http://tqq.com/jinritaishan  
 欢迎通过以上方式联系我们

## 全市万余网商都纳入监管

# 网络消费维权可求助电子取证

本报泰安3月10日讯(记者 邓金易) 网络消费,已经成为现代消费者的热门选择,但维权存在取证难的问题。泰安市工商局网络商品监管科设立电子取证实验室,可通过技术手段调取商家违法信息。

在消费者进行网络购物的过程中,会遇到合法权益受到侵害的情况,泰安市工商局的电子取证实验室,可以在接到消费者投诉后,拿着电子取证台,到现场调取商家电脑中的原始记录。刘宁说:“用我们的现场勘察箱,能够复制商家电脑硬盘,配合其他设备,能

破解卖家密码,对移动网络、互联网中的信息进行取证,形成一个具有法律意义的证据。”

此外,对于智能手机和非智能机,也有设备能够随时调取微商的发货信息、聊天记录等,有密码加密也能破解。在分析平台中,也可以将商家设备中隐藏的、删除的信息进行恢复。

目前市工商局电子取证实验室中的设备,是山东省工商局统一配发的,是全国比较先进的。

“我们查处了几例违法行

为,其中有的商家在我们执法过程中比较配合,对我们调查取得的证据也比较认可,在我们对该商家处罚后,该商家还刊登了对消费者的道歉信。”刘宁说。“我们的电子取证实验室对不法商家还是有一定的震慑的。”

2014年,全市12152户网络经营者全部建档纳入监管,网上检查网站6720个、实地检查网站350个,删除违法商品信息374条,责令整改网站58个,查处涉网违法案件16起,有效规范了网络商品交易市场秩序。

据了解,市工商局已经开通了“泰安工商网监”微信平台,平台一是发布市工商的监管信息和消费提醒等;而且一旦消费者在网络购物中,合法权益收到侵害,可以直接通过微信平台进行申诉举报。

对于网络购物,刘宁给出了几点建议:“消费者切忌‘逢码就扫’,一定要跟网店店主事先沟通好,并且谨慎选用其他渠道发送的商品链接的二维码;安装杀毒软件,能够识别恶意网站、手机木马的二维码图形。”

## 您关心的 我们帮问

在市工商局举办的消费维权工作媒体座谈会上,记者就收到的消费者提出的热点问题,询问了市工商局、市消协的相关工作人员。

**问:泰城很多地方都有停车后乱收费的情况,请问这种收费合法吗?消费者能够维权吗?**

**答:**停车位应当由交警部门设置,一般企业和个人无权设置停车位。而停车收费,也应由物价部门批准。具体情况可以咨询交警部门和物价部门。

**问:团购了一家餐厅的用餐券,到店后被告知,非团购用餐者可以自带酒水、使用包间,团购用餐者不能自带酒水、使用包间。店家的做法合法吗?**

**答:**有些商家挂出的团购,有一些是说明了不能自带酒水、使用包间,消费者如果购买了标注了此内容的团购券,这就形成了一种约定,说明消费者在购买时是同意的,所以就餐时就不能自带酒水、使用包间。消费者在购买时要看清楚团购券的附加条件。

**问:预付款消费后,商家转让,新东家没有继续经营店铺,我的预付款还没有消费,应该找谁退款?**

**答:**如果商家在转让过程中,没有转让债权债务,旧东家和新东家的营业执照中,法人变更,则消费者要找旧东家进行退款;如果店铺只是换人经营,但营业执照中的法人没有变更,则由新东家承接债权债务,退款应由新东家负责。消费者可以到工商部门查询店铺的营业执照内容。

# 全市17家单位 开通“维权直通车”

本报泰安3月10日讯(记者 邓金易) 10日,记者在泰安市工商局举办的消费维权工作媒体座谈会上了解到,2015年,泰安市工商局、市消协在全市17家单位开通“12315消费维权直通车”,即时解决市民投诉问题,简便市民维权。

“12315消费维权直通车”模式,目前已在泰安银座商城、泰安中百大厦等17家单位开通。市工商局消费者权益保护科的艾宪汶科长说:“12315消费维权直通

车’模式,是将泰安市工商局12315投诉举报指挥中心受理的消费者投诉,直接转由被诉单位以协商和解方式处理的消费维权模式。这种方式有效地节省了消费者的时间。今后,我们将继续推广探索‘消费维权直通车’维权模式,快速处理工商部门分转的消费者投诉,切实维护消费者合法权益,提高消费维权效能。”

据了解,2014年,市工商局联合社会资源共建12315消费维权服务站,在岱宗银

座、方特欢乐世界、太阳部落等派驻维权观察员,规范相关工作制度。截至目前,全市共建设12315“一会两站”1525个。2014年,12315指挥中心共接听消费者来电18337人次,其中咨询16451人次,形成投诉单1157件,举报670件;接收并处置市政府12345转办单452件,处置民生网等消费信息145条,为消费者挽回经济损失778万元。

泰安市工商局副局长米文珂表示,2015年,市工商局、市消协将继续加强12315平台

建设,不断完善消费者投诉举报受理、处理机制,强化督查考核,切实提高受理、分流、办理、反馈、督办、信息采集、数据分析等环节工作质量。

2015年3月15日,《侵害消费者行为处罚办法》将正式实施,这是保护消费者合法权益的又一件有力武器。工商部门将积极开展商品质量抽检,加强对不合格商品的跟踪检验,及时公布抽检结果,责令经营者对不合格商品依法退市,倒逼生产厂家提高商品质量。