

3·15我行动

爆料方式:1 拨打本报96706热线  
2 在齐鲁壹点情报站、微博微信留言

# 省消协携维权律师团来本报接维权热线

## “所有投诉都将安排专人处理”

本报济南3月15日讯 (本报记者 马绍栋 实习生 邵群 李艳艳 周鑫)

“今天能答复的当场答复,实在答复不了的记下来带回去再给答复。尽全力促成问题解决。”15日上午,省消协副秘书长武卫民携消协工作人员及法律援助律师团做客本报96706新闻呼叫中心,受理消费者投诉举报并解答相关维权疑问。在两个多小时的时间里共接听并处理了87条消费者热线,并现场接待3批次9名消费者的投诉。

活动原定于10点开始,但是,从8:00多开始,本报呼叫中心的电话就此起彼伏。上午9:30,武卫民一行五人一走进呼叫中心就进入忙碌状态。“广告推广某虫草含片产品,我买了,却发现不是虫草含片而是蛹虫草片”,“广告称他们的清茶可以治疗结石,而我长期服用后并没有治疗结石的效果”。诸如此类,各种保健品广告虚假宣传成为当天消费投诉热点。

“当遇到此类情形,消费者应先保留好购买凭证及虚假宣传证据,可直接与商家交涉,也可以找当地消协申请调解,调解不成可向法院起诉。”省消协律师团成员、山东齐州律师事务所律师张金军表示,如果消费者购买的保健品是合格产品,夸大宣传产品效果的,一般可要求退货;如果消费者购买到的是没有批号、未经批准生产的产品,那么厂家涉嫌违法生产,消费者在要求退货的同时,可以要求增加赔偿,最高赔偿额度可以是货款的三倍;如果产品使用后造成身体损害的,可以要求销售者或生产者进行经济赔偿,最高可获得两倍于损失的经济赔偿。

电话接连不断,接线员不断把各消费者的电话转接给五名消协工作人员和律师,除了上述投诉热点,美容整形、预付卡、小产权房、家具建材等领域的投诉也非常多。活动结束后,省消协工作人员将所有投诉记录和消费者联系方式整理好带回消协,对于没来得及处理的线索,回去后省消协将安排专人进行处理,无论能否最终解决,消协一定会给投诉者一个答复。



典型案例

消协支招

### 1 名下多张会员卡余额不能合一

济南市民郭女士在体育中心附近的鲁信影院办了张会员充值卡。此后,由于经常有临时决定看电影却没带会员卡,郭女士就会再办一张新的会员卡。来回几次,郭女士家中鲁信影院的会员卡已经有八九张,而且每张卡里的余额大都是一二十元,不足买一张影票,取不出来也花不出去。为此,郭女士想把这些卡里的余钱都集中到一张卡上,但影院给出的答复却是不能办理此种类型的业务,这让郭女士十分不解。

### 2 保健产品没疗效,退货犯难

德州市民陈先生去年看到一则降血压产品的广告后,花费1860元购买了一台“减压复位快速减压器”,但买回来3个月后发现该仪器没有起到任何疗效,于是他便拨打了销售热线咨询。工作人员反馈说,可能是他的病情较为严重,让他再用几个月看看。陈先生又用了3个月,仍无疗效,但再打电话却已没有人接听。

15日所接听的热线中,有关保健仪器或保健品的投诉有多条。聊城市民张先生花1999元买了一台前列腺治疗仪,使用时感觉电流刺激较大,于是便要求退货,但厂家却不受理。

### 3 整形没达效果,退钱遭拒

2014年3月份,顾女士带儿子去济南泉城路附近一家美容整形医院进行隆鼻手术,花费六千余元。一个月后,顾女士认为手术虽有一定的成效,但并未达到理想效果,要求医院进行赔偿。

经过一番交涉,医院愿意再次对顾女士的儿子进行隆鼻手术,甚至可以提供其他同等价位的手术项目,然而顾女士已不相信医院的水平,便拒绝了医院的方案,只想拿回手术费用。双方谈崩之后,卫生部门介入调解,但医院仍坚持自己的解决方案。

### 侵犯消费者公平交易权应改正

“电影院凭借一张身份证可以办理多张会员充值卡的制度并不完善,我们会将您的投诉转给影院属地的消费者协会,帮忙进行调解。”消协工作人员表示,影院提供随时办卡服务,在当时确实方便了消费者,让消费者得到了实惠。但其实也有不规范的地方,比如对一人多卡的情况,后期服务跟不上,就容易出现郭女士这样的问题。“影院不受理消费者合并充值卡的业务已经侵犯了消费者的公平交易权,应当予以改正。”

### 不轻信疗效、购买时索证据

“在推销保健产品的时候,厂家往往会夸大功效,等消费者买回去发现没有什么效果时,厂家又会以产品效果因人而异来推脱责任。”消协工作人员说,对于这样的投诉,他们会与厂家进行协调尝试解决。如果保健产品存在违规生产、假冒伪劣、虚假宣传等情况,还会协调有关执法监管部门追究厂家的法律责任。消协工作人员介绍,目前保健产品市场并不规范,保健产品说到底不是药品,不是医疗器械,不要轻信宣称具有治疗作用的保健品。如有必要购买,应查看产品保健批号、生产厂家,索取并保留好相关票据,防止出现维权无据。

### 整形要了解医院资质并签合同

省消协投诉部经济师宋文峰表示,当整形医院并无明显过错时,消费者很难实现赔偿要求。针对此类事件,建议消费者在进行整形手术之前一定要了解好医院资质,签订好手术合同,以防出现纠纷商家推卸责任。

律师张金军建议,此类美容整形案例的维权中,消费者应注意三方面:一是对维权过程及相关资料进行记录、取证;二是对医院的诊断报告进行保存;三是出院后及时到医院复印病历,进行证据保存,防止医院修改病历。

本报记者 马绍栋 张嶺 王茂林

◀省消协工作人员和维权律师接听读者热线电话。

本报记者 张中 摄

省消协提醒:  
维权不可任性  
有据有度才有效

“现在维权渠道多了,向企业投诉、打政府热线、找媒体曝光,还可利用自媒体。”省消协投诉部经济师宋文峰表示,从消协受理的投诉情况看,近年消费者维权意识明显增强且维权能力提高,会利用各种渠道保护自身权益;从被投诉企业经营者来看,虽有厂家态度蛮横、店大欺客,大部分正规企业都会按照相关规定对消费者的诉求进行处理。尽管如此,部分消费者在维权时情绪化,提出一些不合理的要求,得不到企业的响应,使本该得到维护的合法权益也因双方达不成一致而拖延或搁置。

宋文峰举例说,有消费者找到消协调解一个消费纠纷,消费者受到一定损失,但侵权证据并不充分。通过消协给企业做工作,已经答应给消费者一定退款,但这名消费者却拒不接受,提出了更高的赔偿数额。“从消协这个第三方角度来说,这个调解结果比较合理了,但消费者又到法院去起诉,最终也没获得支持,费尽时间精力。后来,消费者见判决对自己不利,又转而来找消协调解。但法院已宣判,我们也不好再介入。”他说,此类维权情绪化、不理性的情况时有发生。

“消费者积极主动维权是对的,但最终还是要理性、有据、有度。”宋文峰表示,如果维权过当最终损害的还是消费者个人的利益,最起码会耗费时间精力。

# “3·15”特别行动,本报张刚大篷车开进社区家门口做检查,一路把关“舌尖安全”

本报济南3月15日讯 (记者 林媛媛 崔岩 许建立 张九龙 肖龙凤) 15日上午,本报张刚大篷车“3·15”特别行动走进佛山苑广场,名士豪庭社区服务中心,分别举行了食品药品安全检测和健康义诊活动,受到居民一致好评。

上午8点,济南市历下区人民医院的体检车开到了齐鲁晚报名士豪庭社区服务中心,为社区居民提供糖网筛查、血糖测量、眼科检查、健康咨询等健康义诊服务。但是短短两个小时里,100余名社区居民参与其中。

建立《光明工程健康档案》、测血糖、测视力眼压、专科医生诊断、领取筛查结果单……全过程中,来自历下区人民医院的专

业医疗团队为社区居民耐心检测、悉心答疑解惑。“没想到家门口就做了检查,结果还真查出了问题。大夫耐心地对我讲了注意事项和治疗方案,安排我去医院进行免费治疗,非常贴心。”名士豪庭二区的居民王先生说。

与此同时,佛山苑广场上,齐鲁晚报、生活日报联合济南市食品药品监督管理局、历下区食品药品监督管理局、济南市公安局食药环侦支队和漱玉平民大药房开展了食品药品安全检测。活动现场,工作人员为前来咨询的市民发放了安全健康饮食常识、药品小常识等科普资料,资料里介绍了怎样选择安全食品,如何识别合法药品等食品药知识。

省城市民朱炳章老人带着白菜、菠菜和萝卜,早早来到快速检测车前排队等待检测,“现在的农药很可怕,喷洒一点三年都不长虫。不检测一下怎么能放心吃啊。”

济南市食品药品监督管理局工作人员用专业设备检测后,发现这些蔬菜符合安全食用标准,朱炳章悬着的心放了下来,他告诉记者:“这下可以放心了,一会儿回去洗洗生拌,健康又好吃。”

济南市公安局食药环侦支队、漱玉平民大药房的展示台上展示了真伪中西药材,不少市民特地来认药,“像枸杞、薏米等,都是跟平时生活息息相关的,今天学到了不少知识,科普的效果挺好。”



济南市食药监局的工作人员正在认真地回答市民对药品、食品、保健品提出的疑惑、问题。 本报记者 王媛 摄