

# 新买的ipad咋存着别人照片

电子产品、购物卡券等成本报3·15维权热线投诉热点

本报自开通“3·15维权热线”以来,不少市民打来电话诉说他们遇到的消费纠纷,主要涉及电子产品、购物卡券、药品、服装鞋帽、日用百货等方面。市民若遇到消费侵权行为,可拨打“12315”进行投诉,或继续拨打本报热线:0533-3159019,我们将联合相关部门帮您维权。

本报记者 刘晓



3月4日,周村工商部门现场为消费者讲解维权知识。 本报通讯员 盛秦岭 徐婷 摄

## 1. 购买ipad买到商场演示机器

今年2月7日,市民高先生到张店某商场购买了一个ipad mini3,价值2880元。但当打开机器之后高先生竟发现,此机器通讯录里存着以前使用过的电话本,还有已经下载过的游戏和不是本人的照片。

于是,高先生要求商家进行退货,并投诉到了工商部门。

受理消费者的申诉后,工商执法人员立即与双方取得联系进一步了解情况,经协调,被诉方因失误将演示机卖给消费者,现已调换,消费者表示满意。

“《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定:

经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定,当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。”市工商局工作人员介绍。

此案中,被诉方不按约定提供商品,执法人员依法要求被诉方调换一个ipad的调解符合法律规定。

## 2. 网上团购美发券未到期却失效了

去年12月底,市民刘女士在某团购网站购买了一张美发券,网上写明1月26日往后因节假日不能用,但刘女士于1月19日去使用时商家告知美发券不能使用,不按照网上所说明的进行服务,刘女士认为不合理。

经工商部门了解,刘女士反映情况属实。因商家未履行约定,消费者在工作人员联系前已办理退款;执法人员对商家进行行政约谈,教育其守法诚信经营,商家已向刘女士致歉。

“根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十九条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿金额为消费者购买商品的价款或者接受服务费用的一倍。此案中,因消费者提前退款,所以无法支持退一赔一,但因被诉方商家确有此违法行为,工商所工作人员依法对其进行批评教育,责令其改正。”市工商局工作人员介绍。

## 3. 洗车店易主,洗车卡用不了了

去年12月份,市民赵先生在一家洗车店购买了一张价值200元的洗车卡,可以洗车20次,但用了2次之后,由于该店换了老板,被告知原来的洗车卡无法使用。

但由于该洗车店并未更名,赵先生对此不认可,要求继续使用该卡,交涉无果后投诉到了工商部门。

经工商局执法人员核实,消费者反映情况属实,执法人员多次与被诉方沟通、协调,最后被诉方同意让消费者继续使用此卡,享受与之前会员卡一样的待遇。

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十一条:“消费者在购买、使用商品或者接受服务时,其合法权益受到损害,因原企业分立、合并的,可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿”。第四十二条:“使用他人营业执照的违法经营者提供商品或者服务,损害消费者合法权益的,消费者可以向其要求赔偿,也可以向营业执照的持有人要求赔偿”。

此案中,赵先生办理的会员卡可以继续享受商家之前承诺的服务,商家不得以更换老板为由拒绝提供服务。

## 4. 无故收取0.01元手续费 最终退还消费者0.1元

消费者于先生今年1月份在某宾馆预订两个标准间的住宿服务。之后,宾馆负责人告知于先生只有三人间,于先生表示无标准间则要求退费,宾馆负责人退费时收取于先生0.01元的手续费,于先生要求宾馆负责人说明该费用的情况,该负责人不同意。

最后,于先生将情况反映到了“12315”。受理消费者的申诉后,工商执法人员立即与双方取得联系。经协调,商家退还0.1元,消费者表示满意。

据了解,《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利。”第二十条规定“经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当作出真实、明确的答复。”

此案中,消费者接受服务时被收取0.01元的手续费,商家无法说明该费用的具体情况。因此执法人员依法做出商家退费的调解符合法律规定。

## 5. 宣传买药送鸡蛋却不履约 工商调解之后商家补送

近日,69岁的朱女士得到了一张某药店的宣传传单,宣传单上是关于买药赠礼品的活动,具体内容:“某日7时30分开始,进店前30名顾客,消费28元送鸡蛋15枚(再送卫生纸一提)”。

“当天我就早早赶到了药店,排在第4名并消费48元,我完全符合该活动要求,但药店不按宣传单内容给我这15个鸡蛋,只给了一提卫生纸。”朱女士说。

投诉到工商部门之后,工作人员经核实,情况属实,根据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定,店方同意补

送鸡蛋15枚。

《中华人民共和国消费者权益保护法》第十九条规定:经营者应当向消费者提供有关商品或服务的真实信息,不得作引人误解的虚假宣传。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问,应当作为真实、明确的答复。

此案中,商家因有明确的活动宣传单,消费者按活动宣传内容参与,商家理应按活动的规则兑换商品,执法人员依法做出要求被诉方兑换商品的调解符合法律规定。

相关链接

## 去年淄博工商受理 咨询申诉举报4万件

本报3月15日讯(记者 刘晓 通讯员 徐海峰 李海荣) 近日,市委宣传部、市消费者权益保护委员会、市工商行政管理局联合举办了“2015年3·15消费维权高峰论坛”。

在高峰论坛现场,市工商部门发布去年消费维权成果。去年,市工商局先后两次向社会公开征集行业垄断、霸王条款等违法线索,召开整治规范银行业、电信业合同格式条款约谈会。

借助“电商网络监察辅助系统”,对网店实现搜索建档和巡查监管。对服装鞋帽、日化用品、小家电产品等六大类重点商品进行消费维权工作,抽检商品293个批次,对存在质量问题的商品进行了依法处理。2014年,淄博工商系统共受理消费者咨询申诉举报4万件,结案消费纠纷3000件,挽回经济损失1196万元。

## 张店区消保委

## 摆摊讲维权知识

本报3月15日讯(记者 刘晓) 为纪念2015年3·15国际消费者权益日,张店区委宣传部、张店区消费者权益保护委员会于14日在淄博义乌小商品城、15日在淄博彩世界广场分别举行了3·15国际消费者权益日纪念活动。10余家企业现场讲解维权知识。

在活动现场,张店工商部门举行了四德践行日之“携手共治 畅享消费”主题实践活动;张店区消保委设立咨询服务台,现场解答消费者在消费维权过程中遇到的疑难问题;在义乌小商品城活动现场举行了新《消法》有奖知识问答活动;在彩世界广场举办了名优商品展和企业形象展;山东理工大学的维权志愿者现场发放宣传资料,宣传新《消法》、《产品质量法》、《商品三包规定》等保护消费者合法权益的法律、法规,增强广大消费者依法维权的意识与能力;保险行业协会组织20余家保险行业的代表现场为广大保险消费者提供咨询、投诉和宣传等各种服务。

## 3·15居然之家临淄店 落实中消协

## “携手共治 畅享消费”

本报讯 13日上午,临淄区稷下工商所的工作人员到居然之家临淄店进行3·15消费者权益保护宣传,工作人员现场办公,受理投诉,并及时处理问题。

工商所的工作人员在居然之家门口摆设摊位,现场受理消费者投诉,对消费者进行指导,并现场处理消费者投诉,帮助消费者挽回损失。同时,工作人员还搜集了消费者的意见并向企业反馈。

居然之家还在3·15期间同步推出“店长接待日”管理举措,以确保各项服务承诺的贯彻落实。从2013年起居然之家将每年3月份的第一个周六定为“店长接待日”,由分店店长亲自接待消费者,现场解决消费者投诉、回答消费者提问,听取消费者的意见和建议。此外,居然之家还将在全社会范围内公开招聘“服务监督员”,对居然之家的管理和服

消费提醒

## 保存好购物凭据 遇问题及时维权

市工商局12315申诉举报指挥中心提醒广大消费者,在购买商品或接受服务时注意以下几点:

一是注意核实商家经营资质,尽量选择在当地工商机关注册、信誉度高的商家。

二是详细了解所购商品或服务的质量、价格、性能、售后服务方式等真实信息。

三是科学性消费。根据实际需求选择商品或服务,谨慎对待商品讲座、熟人推销、上门推销、免费体验等活动。

四是网购时尽量选择正规的电子商务平台和较为安全的第三方支付方式,并仔细查看相关退款和维权渠道。

五是妥善保存好购买凭据和相关交易记录,遇到问题,及时通过相关途径维权。