

# 办个宽带无奈没有覆盖自家小区,申请退费又状况百出,经本报调解—— 拖了三年多的宽带费终于给退了

本报3月15日讯(记者 秦雪丽 实习生 李祥 吴阳)

近日,市民周先生称他办理长城宽带交了1650元,由于网络公司无法覆盖办理退费,但三年过去了,这个费用还没退回来,后经本报协调,宽带公司给周先生办理了退费。

周先生称,他住在芝罘区幸福,2012年9月的时候,办了长城宽带,“当时业务人员称1650元包三年,感觉挺合适的,就办理了。”周先生说,但在拉网线的时候发现长城宽带没有覆盖他所住的小区,最后商家称只能给他办理退费。

根据对方的要求,周先生

把银行卡号、办理手续等相关材料都交给了商家,但等了很长时间钱一直没有给,周先生也曾多次找到辖区营业厅,对方都说正在办理中,让等等。为此,2013年的时候,周先生还找到青岛总公司询问此事,“对方称已经和烟台公司协商好,可以回烟台领退款了。”

周先生说,随后他再次来到辖区营业厅,对方当时准备将1650元宽带费以现金形式返给他,但他拒绝了。“我当时提出索要一定的交通费 and 误工费,毕竟为退费的事跑了一趟青岛,而且耽误了不少时间。”周先生说,对方称交通和误工

费还得向公司请示才行,但他始料未及的是宽带费变得遥遥无期了。

“自那之后,宽带费就一直没给退,一直持续到现在。”周先生说,每个月他都会去辖区营业厅,咨询退费的事,希望找他们家领导协商一下,但每次工作人员都会说“领导不在”,这让他很无奈。周先生说,目前,他只想将自己的宽带费要回来。

根据周先生的介绍,日前,记者来到祥和路长城宽带的营业厅,据前台工作人员查询,周先生的退费在2013年的时候已经显示办理,电脑记录显示为“注销”,代表退费已经完成,

“公司都是统一将退费直接打到客户银行卡上,至于客户为什么没有收到,还得进一步调查落实。”

对于周先生每个月都来营业厅询问一事,营业厅工作人员称自己来得晚,对此并没有太大印象。

“既然客户没有收到退款,我们会联系客户,将宽带费进行退还。”长城宽带一位负责人称,自己之前确实不知道此事,会尽快进行处理,让消费者满意。

近日,市民周先生致电本报表示感谢,称商家已经将宽带费进行退还。

## 会员卡刚办完 修脚店关门了

本报3月15日讯(记者 秦雪丽 实习生 李祥 吴阳) 家住牟平的董先生最近可纳闷了,年后刚在一家修脚堂办理了会员卡,可这会员卡还没用几次,这家修脚堂就关门不干了,会员卡里的钱也没处找个说法。记者尝试联系这家修脚堂老板,但老板电话一直无法接通。

董先生介绍,他年前经常去一家名叫周氏修脚堂的店里修脚,对于店里的服务也很满意。春节过后,得知这家店可以办理会员卡,董先生便与几个经常光顾这家店的朋友每人都办了一张,价值150元。

“我们办了会员卡之后,心想以后来这里可以有优惠,但是前段时间发现他们店关门了。”周先生说,一开始以为老板临时有事就没在意。可是没过几天店门口贴出了房屋出租的牌子,便有不好的预感,感觉这家店要关门了。

店主关门不见了,手里的会员卡该咋办?周先生有些苦恼。

根据周先生的讲述,记者联系到周氏修脚堂的房东,房东称该店主在外地,房屋租赁也已到期,而且没有续租,所以才张贴出转租告示。随后,记者拨打修脚堂老板的电话,但一直处于无法接通状态。

## 市旅游质监所发布警示 警惕“圈子游”

本报3月15日讯(记者 秦雪丽 通讯员 盖颖) “3·15”消费者权益日到来之际,烟台市旅游质监所发布警示公告,提醒市民警惕“圈子游”,出现问题,可拨打烟台市24小时旅游投诉维权热线6270842。

“3·15”消费者权益日到来之际,近期旅游执法人员在市场检查和旅行社广告内容核准中发现:有的旅行社仅以“XX假期”“XX之旅”“XX游”“XX圈”等名称,在QQ群、微信群、户外群、车友群、亲子群等网络平台上利用现代传播手段和途径,组织出外旅游活动;另外也有个别单位或个人,未取得旅行社业务经营许可,利用网络或微信等平台非法经营旅游业务。近期旅游、工商等部门对相关单位和个人进行了查处。

由于“群”这种自然组织不具备经营旅游业务的资质和相关经营许可,在操作旅游业务时专业能力不足,风险防范能力差,又规避相关主管部门的监管,不仅扰乱正常的旅游市场秩序,也带来一定的安全风险。

因此,烟台市旅游质量监督所为保障广大游客开心、放心、安心地旅游,在此向广大旅游者发出旅游消费提示:警惕新型旅游促销陷阱,促销式样多,仔细辨广告,出游认资质,报名看证照,合同是根本,发票不可少,消费要理智,守法最重要。

## 大学生志愿者 助力3·15

本报3月15日讯(实习生 李祥 记者 秦雪丽) 3·15当天,莱山区市场监督管理局、住建局、环保局等多家单位及与人民群众生活密切相关的知名企业在新世界百货广场举办了消费者维权活动。在活动中,大学生志愿者积极向消费者提供法律援助,受到了广大市民的一致好评。

据悉,此次大学生志愿者队伍是由烟台大学文经学院食品与生物工程系的大一学生组成。在现场活动中,大学生志愿者们通过发放法律宣传单页、引导消费者投诉举报等形式助力3·15活动,积极为市民服务。成为了现场一道亮丽的风景线。

# 两罐槐花蜂蜜带来的苦恼

消费者怀疑里面掺了白糖,监管部门表示要检测才能判断真假,将介入调查

本报3月15日讯(记者 秦雪丽 实习生 李祥 吴阳 通讯员 李月莲) 在莱山3·15活动现场,一位市民拎着两罐槐花蜂蜜前来投诉,怀疑自己购买的蜂蜜掺了白糖,对此,莱山市场监管局工作人员进行了登记,并将此事做进一步调查。

这位消费者说,去年八月十五前后,她听说鹿鸣小区附近的一家蜂蜜店搞促销活动,便到该店去看看,“当时店员说,活动已经结束,不过可以给我按照促销价格来执行,两大罐槐花蜂蜜花了160元,一罐80元,当时销售人员也没有给购物小票。”

目前,一罐还没有开封,一罐已经将近吃完,底部留有厚厚的白色沉淀,“就感觉有些不对劲,我看那些沉淀呈颗粒状,看着非常像白糖,尝了尝也是白糖的味道,难道蜂蜜里掺了白糖?”该消费者质疑,但配料表中没有标注含有白糖。

对此,消费者拎着蜂蜜找到专卖店,想讨个说法,但销售人员称他们的蜂蜜每罐售价都在100多元,从没卖过80元的价格,不承认是自家产品,拒绝给解释和说法。无奈,消费者只能来到3·15现场进行投诉。

“这个投诉确实很难处理,消费者手里没购物小票,很难证明产品是该专卖店售出,缺乏有力的证据。”莱山市场监管局一位工作人员说,他们会介入进行调解,另外,蜂



3·15宣传活动现场引来不少市民投诉。本报记者 秦雪丽 摄

蜜是否掺白糖需检测后才能判定,他们会尽快联系厂家,调查此事。

莱山市场监管局一位工作人员介绍,从辖区接受的投诉来看,食品投诉一直是个热点,占总投诉量的1/3还要多些,市民如果在商店、超市购买食品后,一定要保留好购物小票或发票等相关凭证,以备维权。



市民怀疑蜂蜜里掺了白糖。本报记者 秦雪丽 摄