

# 维护消费者权益,我们“壹”起努力

□本报即日起征集“3·15”线索,邀您来说说消费烦心事、行业内幕等

□您可通过“齐鲁壹点”APP客户端淄博频道留言,热线电话3159015

本报3月8日讯(记者 罗静) 预付卡未消费完,商家不退款;从4S店买汽车商家搭售车险;手机卡套餐莫名被更改……您消费时遇到过类似烦心事吗?“3·15消费者权益保护日”即将到来,本报即日起征集“3·15”线索,齐鲁壹点淄博频道将联动媒体矩阵,“壹”起努力,帮您维权。

今年“3·15消费者权益保护日”的主题是“品质消费,美好生活”。如今我们的消费已经不仅仅追求基本生活需求的满足,也越来越重视商品和服务的质量,及享受愉悦的消费体验。

近年来,随着生活水平和质量的提高,网购、代购奢侈品、家庭汽车以及电信业务等也呈不断增长的趋势。而在网购、代购各种商品的过程中,您有没有遇到过不公正的待遇?现在人们更加注重保养和养生,美容美发等服务行业也成为了消费的热点行业。与此同时,相关投诉也有上升趋势。您有没有遭遇过不愉快的消费体验,享受的服务既不物美又不价廉?请向我们反映,我们帮您维权。和谐消费环境的建立,需要敢于向消费“陷阱”说不的人。如果您是行业内人员,了解某些行业内幕、潜规则也可

向我们爆料。本报记者将对您提供的线索核实、跟进、反馈。

您可通过“齐鲁壹点”APP客户端淄博频道留言,也可通过齐鲁晚报今日淄博官方微博(@齐鲁晚报今日淄博)、微信公众号(齐鲁晚报今日淄博)及热线电话3159015、15053348700向我们提供线索。



齐鲁壹点

## 4S店偷梁换柱 副厂件代替原厂件

本报3月8日讯(记者 罗静)

近日,家住临淄的王先生遇到了一件烦心事。在去二手车行卖车的时候,人家竟然说他的车更换的零件不是原厂件,价格高不了。

2017年5月份,王先生的车不小心撞上了电线杆。好在车速不快,人没有什么事儿。但是,他的爱车却撞坏了。为了保证车的性能和质量,他去购车的4S店维修并更换了相应的大灯、保险杠等零配件,共消费了4万余元。

随后几个月,王先生打算把这辆车卖掉。在二手车行估价的时候,车行老板指出,更换的几个零件不是原厂的,价格高不了。为了更换原厂件才特意去4S店维修车辆的王先生不高兴了。他去找了4S店工作人员协调未果。于是,王先生拨打了消费者投诉热线电

话。

临淄区工商分局的执法人员接到投诉后前后调查处理。据执法人员介绍:“更换的汽车零件没有品牌标志,4S店也承认更换的是副厂产品,不是原厂件。于是,我们给协调处理,最终商家同意赔付3万元。”

随着生活水平的提高,越来越多的家庭买车。而关于4S店、汽车零配件等的投诉也越来越多。在此,临淄区工商分局的执法人员提醒消费者,在购买相关产品和服务时,要选择正规渠道并保留发票。在更换汽车零配件时,由于副厂零件与原厂零件非常相似,为了防止经营者“狸猫换太子”,消费者可查看经营者的货物配送单确认其进货渠道是否正规,或者查看零配件是否带有原厂标志来判断。

## 团购门票超时限没用,商家不退款

高新区工商分局:“售出概不退换”违反经营者义务规定

本报3月8日讯(记者 罗静 通讯员 王唯丽) 消费者团购门票,超过时限未消费,商家以“售出概不退换”为由拒绝。近日,经淄博高新区工商分局执法人员调解后,经营者退还了消费者门票款。

近日,淄博高新区工商分局接到消费者刘女士投诉,“我1月份从网上团购了高新区一家汗蒸馆的两张门票,一共花费80元。一直没时间去,也把这事儿给忘了。这不,近期才想起

来还有两张门票没有用,想去那个汗蒸馆消费来。”刘女士说,“但是一查,这个门票到期了。我们又没有消费,就想着退款,但商家说售出概不退换。”随后刘女士便拨打了投诉电话,请工商部门调查处理。

接到刘女士的投诉后,执法人员通过与消费者联系,得知消费者由于个人疏忽未发现网站给其发送的限期消费信息提示。因为门票过期,网站链接无法打开,不能查看退款说明。

考虑到消费者尚未消费这一事实,执法人员到商家了解其与网站的合作情况,通过查看商家截屏的购买须知,出现了“售出概不退换”的意思表述。据淄博高新区工商分局的执法人员介绍,“广告中出现‘售出概不退换’的字眼,违反了《消费者权益保护法》关于经营者的义务规定。经营者不能通过此举来排除自己的义务。”随后,经过执法人员释法、调解,最后商家给予消费者退款。

### 挂失

山东花果山一群猴电子商务有限公司,丢失机构信用代码证,证号:G10370303010100209,声明作废。

山东恒辉置业有限公司营业执照正、副本及公司公章丢失,统一社会信用代码:913703033446532916,声明作废。