

# 上午9时,现场为您解疑答惑

## 3·15宣传活动今在西南河体育场举行,各有关职能部门将到场

本报3月14日讯(记者秦雪丽 通讯员姜黎明 王雁) 14日,记者从烟台市消费者协会获悉,为了更好的宣传“消费与民生”,增强市民的维权意识,烟台今年3·15活动将维权与趣味相结合。

据了解,“3·15国际消

费者权益日”活动将于3月15日九点钟在西南河体育场拉开帷幕,在活动当天,除烟台市工商局和烟台市消费者协会两个主管部门外,市质监局、物价局、卫生局、食品药品监督管理局等13个职能部门的相关工作人员都将到现场解答市民生活

中遇到的疑惑,现场接受咨询和投诉。

开幕式结束后,将会启动投诉和解联络机制,并对参与投诉和解联络机制的31家企业进行授牌仪式。为了方便民众,除了在会场内接受广大消费者的投诉和咨询外,活动当天还将在市

区开设消费执法投诉流动车,走进大街小巷宣传消费常识,接受市民投诉,维权流动投诉车将成为活动当天的一大亮点。

在会场上,将有近200家名优企业参与其中,展示一些名优产品。另外,还特意开设了假冒伪劣产品展

示区,相关工作人员将现场讲述辨别假冒伪劣产品的技巧和方法。活动当天,还将有与老百姓生活息息相关的文艺演出,并开设了有奖知识问答,来宣传生活消费中的法律法规,答对的市民将会获得精美礼品,让广大市民在趣味中掌握消费

常识。

另外,当天早上8点58分,莱山区工商局还将在佳世客广场开展消费者权益日活动,会上将对获得第八届“山东省消费者满意单位”的企业进行授牌,并向五所高校的“高校维权联络员”发放聘书。

## “替人维权是在凭良心做事”

### 刘老先生83岁了,还是一股子倔劲儿

本报记者 秦雪丽 本报通讯员 朱绍军



### 书架上摆满了法律书籍

刘老先生今年已83岁,和其他老人不同的是,在悠闲的“夕阳红”时期,刘老先生几乎没有打麻将、打扑克、下象棋这样的娱乐活动,维权打抱不平成为他生活中的乐趣。

刘老先生是个勤快而热心的人,非常健谈,居民都喜欢和他聊天、谈心,再复杂难办的事情到他手里,他常能给圆满解决。渐渐地找他帮忙的人越来越多,近到楼上楼下的邻居,远到路边摆摊的商贩,

只要别人有难处,权益受到损害,刘老先生总全力以赴的去解决,到相关部门去反映,有时一天得跑几个地方。

尽管上了年纪,但为了更好的帮别人维权,刘老先生从没有间断过对一些法律法规的学习,家中的书架上摆满了各类法律书籍,央视的《今日说法》他每期必看。用他自己的话说就是“只有具备法律知识,才能更好地帮助别人维权。”

“我只是凭良心做我应该做的事,没有什么可报道的。”在接受采访中,这是刘老先生说的最多的一句话。替人维权,替人打抱不平,在很多人看来,这是管闲事,一些年轻人都不会去做,而在这位已83岁老人自己看来,自己做的这一切,只是做了点良心事而已。



刘老先生正在翻阅法律书籍,本报记者 赵金阳 摄

### 维权打抱不平成晚年生活

几年前,刘老先生那栋居民楼安装暖气,安装工人偷工减料,给每户少安装一片暖气,细心的刘老先生发现了,他据理力争,为全楼住户挽回了损失。他的热心与出众的协调能力,赢得了良好口碑,居民们选举他当楼长。但由于上了年纪,他婉言谢绝邻居们的好意,爽快地说:“我老了,不能当楼长了,但需要维权的事情,尽管来找我。”

有一位老太太平日很少打电话,突然一个月电话费增加了60元,刘老先生便陪着这位老人一起去查询通话记录,最终经过他多次协调,老太太60元的话费得以退还。

刘老先生逛市场但却很少买东西,用他自己的话就是随便转转看看。有一次,他看见一位穿着制服的人向一位摆摊的老农收费,态度很是蛮横。刘老先生回忆道:“我一看他就是个假‘执法’,便向穿制服的人要工作证看,那人支支吾吾半天,始终没有拿出来。”

此外,刘老先生还多次帮助别人打官司,为下岗职工讨回公道。上了年纪还四处奔波,对此家人很是心疼,不止一次劝说他不要多事了,而他总是笑着说:“帮助弱势群体维权乐在其中,我觉得凭良心,这是应该做的事情。”

### 最头疼是虚假宣传广告

在采访中,记者了解到,让刘老先生最为头疼的是涉及虚假宣传的广告。“现在是信息时代,虚假广告满天飞,对老百姓的危害非常大。”刘老先生语重心长地说,“在生活中,看到不少老人上当受骗,有的甚至吃错药影响身体健康,我都感动非常气愤。”

据了解,对对虚假广告,刘老先生没少跑路,也费了不少心思找一些媒体理论,尽管尽心尽力,然而收效甚微。“一个人的力量毕竟有限,应该唤起广大群众和有关行政部门共同监督,不再

刊登和广播虚假广告才是唯一出路。”满头白发的刘老先生语重心长地说。

除了对媒体广告进行监督之外,刘老先生还加强了与工商部门的联系,遇到什么难解决的问题,经常和工商工作人员进行沟通。刘老先生和我们很多工作人员都很熟,经常向我们反映一些问题。”烟台市工商局芝罘分局的一位工作人员介绍,“他总在帮助别人维权、讨公道,刘老先生身上有一种倔强的精神,不是为自己,而是为别人。”

## 老太洗澡摔伤 浴池该担何责

### 消协现场调查后做出调解,老人获赔2000元

本报3月14日讯(记者秦雪丽 通讯员林吉杰 林玉石) 年过七旬的李老太太到浴池洗澡,却不慎滑倒在地,造成脚踝骨折,花去医疗费用7400多元,关于医疗费用的承担问题,李老太太的家人与浴池商家发生了争执。

李老太太今年71岁了,春节前,她到一家浴池洗澡时不慎滑倒在地,造成脚踝骨折。后经医院医治,前后共花医疗费用7400多元。虽然通过合作医疗保险,由相关部门报销了一部分费用,仍然有3100多元的费用需要自己负担。

由于是在浴池滑倒摔伤的,李老太太的家人便找到浴池的经营者王先生要求赔偿,遭到拒绝,李老太太的家人便来到当地消费者协会进行投诉。据投诉人陈述,当初李老太太是在该浴池的淋浴间内走动时不慎滑倒致伤的。

接到投诉后,牟平区消协工作人员到现场进行了调查,发现这家浴池的淋浴间地面是由釉面瓷砖贴成,表面比较光滑,而且瓷砖沾上水后很是光滑。

另外,工作人员还发现,浴池里提供的拖鞋的鞋底比

较硬。消协的工作人员特意穿上这种拖鞋在淋浴间里来回走了一趟,感到脚底确实很滑。而且无论在浴池的淋浴间还是休息室,都没有发现“小心地滑”等安全提醒标识。

对李老太太的索赔要求,浴池的经营者王先生则认为,李老太太岁数比较大,老人行走本来就不大方便,当初老人家是一个人洗澡的,并没有家人陪同照顾。而且前来洗浴的顾客大多都是自带拖鞋,穿着软底的拖鞋在浴室里并不打滑,所以老人摔倒的责任不在浴池,是因

为其家人没有尽到照顾责任。

在充分听取双方当事人各自陈述理由的基础上,根据双方责任大小,经过耐心的调解,消协部门最终促使双方达成和解协议:浴池给予李老太太2000元赔偿,余额由李家自负,双方不得再提出别的要求,纠纷得到圆满解决。

在此,工商部门表示浴池作为一个特殊的消费服务场所,应该放置“小心地滑”等安全提醒标识,而对于年迈老人,建议家人陪同到浴池消费。

### 轿车老是修不好 商家不肯换新车

本报3月14日讯(记者秦雪丽 通讯员姜学萍) 市民屠女士以20多万元的价格,在芝罘区某汽车销售服务有限公司购得一辆轿车,但新车行驶没多久,屠女士发现自己的新车故障灯亮了起来,商家连修几次没能修好,屠女士要求退车商家却不肯退。

一发现问题,屠女士立即把车子开到汽车销售公司进行检测。技术人员检修一番后,说车子可以开走了。然而开出公司还不到20分钟,故障灯又亮了。屠女士再去检测,对方仍查不出问题,屠女士于是要求换车,但售后服务经理只同意修车,不同意换车。

屠女士一气之下到芝罘工商分局进行投诉,在工商工作人员的陪同下,屠女士再次来到汽车销售公司和售后服务经理协商,双方约定再修一次,车子修完后,屠女士开车回家,然而到了晚上,故障灯又亮起来了。工商分局工作人员责成汽车维修人员再次全方位对车子进行检测,终于查明是传感器出现故障。最后,在芝罘分局工作人员的调解下,汽车销售服务公司终于答应给屠女士换一辆新车。

### 保修期内修不好 彩电换货引纠纷

本报3月14日讯(记者秦雪丽 实习生王璐 鲍阳阳 通讯员于春海 张春林) 14日,家住芝罘区的市民张先生向记者诉说了一件窝心事,在保修期的电视机出现了故障,反复维修无效,找厂家准备换货,却被告知该型号已停产。

“这台42寸的海信等离子电视是我在2008年2月15日购买的,当时花费8800元钱。”张先生介绍,在2010年12月14日,电视机屏幕竟出现了一条直线。于是张先生就把电视送到商家维修了半个月,才得以正常使用。但在2011年2月14日,电视机又出现了同样的情况,于是,张先生又把电视送去维修。“可过了近半个月也没有回信,我便打电话询问了一下,”张先生说,“对方给出的答复却是电视已经修不好了,因为还在保质期内,于是我便想更换一台新的。”

于是,张先生联系到购买电视的商家,然而让张先生头疼的是,厂家和售后表示他买的那款等离子电视已经停产,不过张先生可以补金额的差价换取另一款电视机。

“之后商家和售后又给我打了三次电话,分别让我外加1200元、1000元和800元的差价换取另一款电视。”可是,对于还在保修期内就发生这种问题的产品,张先生希望可以退款。

最终没有得到圆满答复的张先生投诉到烟台市工商局芝罘分局,14日早上,在执法人员的调解下,双方最终达成共识,本着多退少补的原则,商家为张先生更换了一台其他款式的电视机。