

2013年2月23日 星期六

编辑:冯荣达

美编/组版:宋晓霞

说好的套餐哪去了

林先生叫电视购物给忽悠了,800多元花得真不值

3·15 集权

新浪微博 报料

热线电话 967066

今日烟台

让消费更安全

手机: 18660568036

没穿几天就掉皮
刚买的皮衣能换吗



临近3·15,本报推出“马上办”栏目,如果您在生活中遇到消费难题,或在消费中权益受损却不知如何解决,或想了解更多的消费维权话题,都可以拨打本报3·15维权热线18660568036或15653513796咨询。

1.市民王先生:我是新世界花园的居民,我们小区房间里的暖气一直不热,物业公司与万华热力公司一直交涉协商也没有解决问题,我们应该怎么办?

物业:已经派人去万华热力公司协调这件事了,会尽快找到暖气不热的原因,让居民的室内温度达到正常水平。

万华热力公司:已经和小区物业协调过多次,公司向小区输送的水压和流量是正常的,暖气之所以不热,可能是换热站出现了问题,将对此调查。

2.市民李女士:我刚在商场买了一件皮衣,可是皮衣没穿几天就掉皮了,请问我可以到商场换货或者退货。

12315:您可以去商场要求商家出示该皮衣的合格证明,或者请求技术监督局对衣服质量鉴定。如果衣服有质量问题,您可以在7天之内退货,15天之内换货,退货和换货时间根据价格不等也不相同。

通讯员 衣学红
实习生 王娅 记者 秦雪丽 整理



□本报记者 秦雪丽 实习生
王娅
qwbql@vip.163.com

电视购物被忽悠,
套餐里的东西一件没
见着。“我从电视购物
节目中买了一台平板
电脑和上网卡、CD摄像
机等,商家却只给寄来
了电脑。”22日,家住牟
平区的林先生致电本报,
讲述了他的消费窝
心事。

买了五件套
一件也没来

2013年2月1日,林先生收到了他朝思暮想的平板电脑。这款电脑是他从电视购物栏目中买的,然而,打开快件后,林先生大失所望。

林先生介绍,春节前,他在一个电视购物栏目中,看中一款小型平板电脑。“商家当时宣传得非常诱人。”一款平板电脑只需499元,外加1元钱还会赠送一部手机。此外,商家还推出了270元的套餐,包括高速上网芯片、能使用5年的上网流量卡、小型CD摄像机等5种相关配件。

“考虑到我的手机有了毛病,妻子也一直想要一台平板电脑。”看着价钱实惠,林先生就订购了这款平板电脑,以及价值270元的套餐,并为了一部手机额外多付了1元钱。

2月1日,林先生订购的货物从深圳到达烟台,林先生迫不及待地打开包装后,不禁有些生气,除了平板电脑、手机以及充电器之外,套餐里的东西一件也没见到。

为了讨说法
打光50元话费

商家宣称的价值270元的五大配件哪去了?林先生拨打了商家的订购电话,希望找到卖给自己东西的那位销售员阮女士。

“但是对方绕来绕去,总是不给联系。很多时候,我还没有说完,对方就挂断了电话。”为了联系对方讨说法,林先生打光了卡



内的50多元话费。

“平均一天打3次,也没引起对方重视。”交涉当中,各个部门也是相互踢皮球,不给出明确的解决方法。

记者看到,林先生购买的平板电脑为神触品牌,生产厂家在深圳。在收费金额上,记者发现了疑点。据林先生所说,平板电脑499元,加上1元的手机款以及270元的套餐款,再加上58元的运费,总金额应该是828元才对,但对方收了林先生857元,多收了29元。

“如果不仔细算,还真不知道!”商家发货时没给开发票,没给开收据,甚至连产品说明书也没有。林先生说,这是他第一次电视购物。

听说要退货
马上说信号不好

林先生说,不但买的东西没给齐,平板电脑还有质量问题。“商家当时宣称电池能用15个小时,结果3个小时就没电了。”触摸屏也非常不好用,用手滑起来很费力。

记者拨通了对方的售后电话,售后人员解释:所谓的套餐配件,其实已经装进了平板电脑内。记者问:既然内置了上网流量卡,为什么依然不能上网?对方答道:需要无线网络覆盖。那么小型的CD摄像机哪里去了?售后人员说:就是平板电脑中携带的摄像功能。

对此,林先生并不买账。“当时商家承诺的是单独的小型CD摄像机。平板电脑大都携带摄像功能,这是哪一门子的CD摄像机?”

当记者提出能否退货时,对方则一直说信号不好,听不清楚,想要挂断电话。几经协商,对方答应,如果林先生不满意,可以再给换一部其他型号的平板电脑。

虽然方便快捷,但同时存在产品质量差、售后无保障、异地维权难等现象。

消费者一旦遇到消费纠纷,如何维权成了最大难题。“电视网络购物往往缺乏购物凭证。由于没有发票及三包证明,一旦商品出现质量问题,维权起来就很难。”

网上经营者来自全国各地,跨省市的异地交易也给消费者维权

带来了难度。“很多消费者发现问题投诉时,根本找不到卖家。”

另据介绍,在电视网络中推广产品的卖家有一部分是虚拟的,在现实中没有工商营业执照。一些网络购物的运营商,也不要提供负责人的真实姓名,所以消协等部门很难受理主体不明的纠纷。

本报记者 秦雪丽

○延伸阅读
电视购物缺凭证
跨地维权成难题

消费中有啥窝心事都来说说

本报3·15“维权律师团”帮你解难题



□记者 孙芳芳 报道

本报2月22日讯 美容、购物、旅游、保险、买房、看病……在我们的生活中,消费行为无处不在,成为生活中不可或缺的主题。然而,消费陷阱和商业欺诈是否让你义愤填膺、深恶痛绝?23日起,本报将联合10名律师组成“维权律师团”,为消费者维权提供专

业法律咨询和指导。

如果你正在为消费中遭遇的陷阱而备感苦恼,无计可施;如果你亲历了消费黑幕和消费欺诈,或了解某个企业或行业的内幕和忽悠人的潜规则;如果你在消费活动中受到伤害至今依然没有得到解决……那么,请你勇敢地站出来,讲述你的苦恼,揭露行业黑幕,学会依法维权。

本报3·15“维权律师团”由山东平和律师事务所、山东中亚顺正律师事务所、山东信谊律师事务所的10名律师组成。10名律师擅长不同领域,将从多方位为消费者解决消费中遇到的难题。如果你也有消费窝心事,也想获得专业律师的指导,可以拨打律师团10位成员律师的电话,获得专业法律咨询和指导。

爱如初,就送吉斯姣元



吉斯姣元
JISI JIAOYUAN
胶原蛋白 女人追爱

吉斯姣元一胶原蛋白果醋饮品,采用深海鱼皮胶原蛋白为原料,含有多种益于人体健康的天然健康材料,本品无添加防腐剂,专利配方,吸收快,补水快,改善快,口感好。专利号:201210015355.9

吉斯集团 荣誉出品
烟台吉斯波尔葡萄酒有限公司
服务热线: 400-658-2211

烟台旗舰店地址:芝罘区南大街西首150号附1-1-5号 电话:0535-6694999

维权律师团名单

维权律师	所在律师事务所	联系电话	执业证号
马国良	山东平和律师事务所	13047497555	150607111157
尹永伟	山东平和律师事务所	13695357545	13706201010478822
孙法朋	山东平和律师事务所	13780999861	150605111069
孙小茗	山东平和律师事务所	13863822182	13706201110440949
马洪亮	山东平和律师事务所	15969660468	150607111134
董明军	山东平和律师事务所	13589895158	150601110664
聂拯	山东中亚顺正律师事务所	15853589911	13706201110738857
徐永宁	山东中亚顺正律师事务所	15506666260	37061004260012
付磊	山东中亚顺正律师事务所	13954597110	13706201110389212
李彦瑾	山东信谊律师事务所	13465456312	13706200910545362

以上排名不分先后