



为引导消费者科学合理消费，提高自我保护意识，预防损害消费者合法权益事件的发生，潍坊高新区消费者协会从2012年日常消费类投诉中选择了8个有代表性的案例予以公布。

高新区消费者协会值3·15活动之际提醒：日常消费应掌握基本的消费法规常识，要选择商品质量好、售后服务好、社会信誉度高的商家，注意索要发票保存证据，签订合同要认真仔细，明确双方责任和义务；切勿贪图“小便宜”。

高新消协公布八大维权案例

自助餐里竟有鸟屎

本报记者 赵松刚 本报通讯员 张广志

消费维权榜

365特刊

齐鲁晚报今日潍坊

T21

2013年3月14日 星期四
编辑：找松岗 组版：杨茗捷

案例一：

薯片过期咋还卖 消协维权赔十倍

潍坊学院女大学生王某等六名学生在某超市购买原味薯片共计花费128元，用于食用，回校吃时，感觉味道不正常，细看包装，原来是薯片的保质期已过期8天。王某等六名学生到超市讨说法，超市认可薯片过期，但只赔偿给王某80元；王认为不合法，投诉到高新消协，经调解，超市支付王某价款十倍的赔偿金(1408元)。另外超市销售过期食品的违法经营行为，由分局食品科依法另案处理。

案例二：

影楼不退婚纱照定金 称找到新男友后再来拍

高小姐在某影楼定了一套3239元的婚纱摄影，并交付全款，影楼赠送小赠品一组。由于高与男友分手，无法拍摄，其多次找影楼协商取消并退还定金，但影楼不退还，或保留其婚纱摄影权，或自行转让给他人；或找到新男友后再来拍。高通过区12315网投诉到区消协，经调解，影楼退还高小姐2915元，收回赠品。

案例三：

入住酒店被划伤 消协维权获赔偿

从西安来潍办事的李先生入住某商务酒店，洗完澡后在衣柜内取衣时，被安装在该房间的钢化玻璃掉下时划伤左脚，去医院花费1000元，李要求赔偿，但酒店以各种理由推脱；李投诉到高新消协，经调解，酒店赔偿李先生1000元。

案例四：

沙发有问题拖而不决 消协帮调解三日换货

马女士从某家居城购买一套价值15000元的品牌沙发，用了不到10天，坐在沙发上，有难听的吱嘎声，且底座横梁开裂，后背有划伤，其找到商家要求处理，商家拖延三个月不办，其来回没少折腾。马投诉到高新消协，经调解，商家无条件三日内保证质量换货。

案例五：

办卡容易退卡难 七旬老太获维权

76岁的李老太给老伴在某养

生馆办理了一张面值1800元的足疗卡。由于老伴意外去世，卡无法使用，看到一次未用的足疗卡，李老太既伤心又犯愁。其去养生馆退卡，答复是：“卡不能退，要么转给他人，要么买其化妆品，这是规定”。李老太听后更是伤心至极，未抚平的伤口又如撒了一把盐……此后多次协商退卡均未果。李老太投诉到高新区消协，经调解，养生馆无条件全额退款。

案例六：

劣质西红柿坑乘客 志愿者张大功帮维权

高新区3·15维权志愿者工作室主任张大功，在由上海去往北京的列车上发现服务员以10元每盒的价格出售变质西红柿，张大功示意乘客不要买，却遭到服务员的白眼，张大功亮明身份，并说明该西红柿已变质不能卖给乘客食用，希望给消费者退货；服务员认为其多管闲事，并恶语相加。“走到哪里，就维权到哪里”，这是张大功的座右铭，经其协调列车长，服务员全额退款给消费者，并通过列车广播给乘客道歉。

案例七：

自助餐内有鸟屎 消协维权获赔1000元

贺先生和妻子在一家星级酒店内住宿并吃自助餐。餐中有鸽蛋这道菜。吃的过程中，妻子感觉饭菜味道不对，并告知贺。贺检查发现鸽蛋里面居然有些黑灰色的鸽子粪便，没洗干净，遗留在鸽子蛋里。贺找来餐饮部工作人员要求处理。但店方不认可。贺将剩饭菜打包保存好，向高新区消协投诉，消协协调卫生部门取证其鸽蛋内异物为鸽子的粪便。经调解，酒店赔偿消费者1000元。

案例八：

8000元瘦身衣不瘦身 消协维权找回3200元

张小姐从某养生阁花8000元购买了一套瘦身衣，用于改善自己不满意的体型，可穿着几个月也不见身体苗条，相反，瘦身衣穿在身上紧绑难受，出现了不良反应，张小姐多次讨说法要求退款，答复是：使用周期不到，饮食生活未按要求做等，不给退款。张投诉到高新区消协，经多次调解，店主退还3200元。

城市人家® 装修专家

抢抢抢——抢疯了

时间：3月16日 8:00—18:00 地址：金融大酒店三楼金融殿

价值 22000 元的厨卫精装套餐只需 3150 元

橱柜

地柜3米 台面3米 ¥6180
吊柜1米 ¥1180
平篮、水槽、碗碟蓝 ¥1940

可选品牌

雅洁橱柜
帅太橱柜

吊顶

吊顶5m² ¥1200
方灯1个 ¥280

凯美特

卫浴

浴室柜1个+浴室镜 ¥4052
龙头1个 ¥552
花洒1个 ¥1890
座便器1个 ¥2396
下水1个 ¥139

可选品牌

箭牌卫浴
法恩莎卫浴

吊顶

吊顶5m² ¥1200
方灯1个 ¥280

凯美特

史无前例的优惠力度 不可复制的绝佳机会 您还在等什么!!!

东盛店：东风街东盛广场 21 楼 电话：0536-8295866

泰华店：世纪泰华大厦 A 座 15 楼 电话：0536-2985010

寿光店：寿光圣城东街中南世纪城 电话：0536-5109518

青州店：青州市瓜市桥东路南 电话：0536-3233216