

# 2万多元奶粉被送错买主

## 收货方称厂家欠钱拒归还,物流公司担心面临巨额损失

本报记者 彭彦伟

市民王女士从一奶粉厂家订购了一批货物,物流公司错将货物送到了之前该奶粉的日照代理商,当物流公司想要回货物时,对方却称与奶粉厂家有经济纠纷,拒绝归还奶粉。

据物流公司老板介绍,如果自己不能将货物要回,发给真正的收货方,他们将最高面临20万元的违约赔偿。

因奶粉收货方的名字模糊,物流公司龙腾托运部的送货员错将奶粉发至之前该奶粉的代理商。当发现发错货后,送货员再去追回,收到奶粉的店主却称因与奶粉厂有经济纠纷,拒绝归还。

14日上午10点,记者来到了位于日照市望海路的龙腾托运部,院子里堆满

了货物,工作人员正忙着往车上装货。老板于运告诉记者,8日下午上午,他们收到从上海发过来的几箱纽贝滋奶粉,“当天看天气预报说第二天要下雨,害怕把货淋了,我们下午就把货给送了。”于运说。

下午3点左右,送货员平日德准备送货的时候,

发现发货单上的地址非常模糊看不清,“当时打电话也没人接。”平日德说。当他发现所送的是纽贝滋奶粉后,猜测收货人可能是之前他已经送了一年多的代理商,“从2011年开始,我就给这个牌子的日照代理商送货,和那个老板也认识。”平日德说。随后平日德就拉着奶粉来到位于东港区的一家孕婴商店,“当时我送去的时候还问了好几遍到底是不是她的货,她就说是她的。”平日德说。

可到了第二天,当真正的买主王女士打来电话,平日德才意识到送错货了,平日德从重新拿到

的发货单上看到,真正的收货人是位于日照市连云港路的一家孕婴店。随后平日德又找到送错货的店主,但店主却以该奶粉代理商还欠为由拒绝将奶粉还给平日德。

记者从发货单上看到,收货人一栏的名字与平日德送过货的人并不是一个人,货物总价值22182元,“这还不加一些赠品,从13日凌晨开始,就已经过了我们当时达成的最晚送货期限,我就需要赔偿违约金了。”于运说,由于他们上海总部与该奶粉厂家签订了常年合作协议,如果不按期将货物送到,他们最高要赔20万左右。“我

承认我们也有失误,但希望她能把货还回来,以前的纠纷需要他们单独处理。”于运说。

随后记者来到了位于东港区医院附近的这家孕婴店,该老板并没有否认收到了货物。店主介绍,2012年他们作为该奶粉在日照的代理商,当时经销商承诺会给一部分返利,“但去年结束时,他们并没有给我们返利。”该店老板说。而负责该奶粉日照、临沂地区的总代理说,日照的这家经销商不遵守合同内容,涉嫌串货,所以才没给返利。

目前双方仍没有达成协议。

### 典型案例

## 美容店换店主 想退卡竟被拒

本报3月14日讯(记者 司路清 通讯员 刘琳 刘煜) 预付费的美容卡内还有1000余元,消费者想退卡但遭拒绝,经调查原来是美容店换了店主。通过调查,卡内的金额继续有效,消费者可以通过购买化妆品或一次消费将卡内金额消费掉。

日照市工商局岚山分局近日接到消费者投诉,2012年初消费者在岚山区某美容店办了一张会员卡,现在卡里还有1000余元,由于去年下半年其工作单位从岚山区换到了东港区,她感觉再到岚山区消费不方便,希望店家退还卡里剩余的钱,但遭到店家的拒绝。

进行调查后,执法人员发现投诉人当时办卡的那家美容店,已于去年年底办理了注销手续,之前的经营者是将店面转手给现在的经营者,且两个经营者办理的都是个体户执照。从法律上讲,前后两个店主都是独立的经营者,若没有相关合同约定,后者没有责任承担之前经营者的债务。

由于之前的经营者已无法取得联系,执法人员只能尝试与现在的经营者联系调解。调解中,现经营者说他与之前的经营者确实有过关于前会员交接的约定,当时他接手该店时曾在店堂及门口贴出公告,会员可在2012年底前办理退会或转会手续,过时则不再承担相关责任。

而由于消费者自去年下半年就开始在东港区工作,之后从未到该店消费,所以并不知道此事。

面对这种情况,执法人员向经营者指出,既然转让店面有约定,在发布店堂公告时有义务通过打电话等方式告知所有会员相关情况,否则也是未尽到告知的义务,应该承担一定的责任。

最后经调解双方达成协议,消费者会员卡内的金额继续有效,可以通过购买化妆品或一次消费将卡内金额消费掉。

工商部门提醒消费者,消费后不要贪图所谓的折扣,每次消费后仔细核对签字确认,以防卡内余额丢失。要保存好相关协议、发票等证据,防止维权无据,发生预付卡欺诈等侵权行为及时维权。

# 黑心商傍名牌制售假货落网

## 东港法院公开开庭审理一起假冒注册商标案

本报3月14日讯(记者 李玉涛 通讯员 张晓燕 王晓王军) 14日上午,东港区人民法院公开开庭审理了一起假冒注册商标刑事案件,被告人姜军(化名)、秦彦(化名)、严东(化名)因生产、销售假冒“多乐士”、“立邦”、“雅士利”三品牌腻子粉而分别被公诉机关指控犯有假冒注册商标罪和销售假冒注册商标的商品罪。

公安机关经侦查发现,2011年6月,老家菏泽牡丹区的姜军来日照,专门成立了一家装饰材料有限公司,并租下日照街道某村一处房屋作为作坊,生产制造假冒“多乐士”、“立邦”、“雅士利”品牌的腻子粉。为仿冒逼真,姜军还专程到临沂批发市场购买带有三品牌商标的腻子粉包

装袋,用于包装自己生产的假腻子粉。

一年多时间里,姜军边生产边到日照各大建材市场进行上门推销。“价格低”“无运费”“可赊账”成为其最大卖点,原本最低卖22元/袋的正品“立邦”腻子粉,56元/袋(规格20kg)的正品“多乐士”腻子粉,姜某统统只卖8元/袋(规格20kg),进价低使得本案被告人秦彦、严东等销售商家禁不住诱惑纷纷下单。截至去年6月被查获,姜某累计销售额达21万余元。

2012年12月20日,公诉机关向东港区人民法院提起公诉,指控被告人姜军未经注册商标所有人许可,授权,私自生产加工假冒商标的名牌腻子粉,并销售给秦彦、严东,被告人秦彦、严



3月14日,东港法院公开开庭审理一起假冒注册商标案。 本报通讯员 张晓燕 摄

东明知是假冒注册商标的腻子粉仍予以销售,严重侵犯了国家商标制度和他人商标专用

权。 目前,此案还在进一步审理之中,法院将择期宣判。

# 新手机两月坏三次 消费者支付磨损费后退货

本报3月14日讯(记者 司路清 通讯员 刘琳 费立英) 新手机两个月内修三次,屏幕经常触摸失灵,消费者于2月底通过日照市工商局岚山分局调解,最终商家给予退货。

据了解,消费者丁先生于2012年12月份在岚山某手机卖场购买了一部HTC的手机,花

费2000余元,买了新手机不到两个月,他发现手机屏幕经常触摸失灵,于是他拿到售后维修部维修,谁知取回来不到半天,手机又出现打电话不能挂机的现象,他先后维修了三次,手机仍无法正常使用。

“修了这么多次都没修好,不愿意再修了,想退货,但商家告知手机前壳已有划痕,不能

退货。”丁先生说,想退货不成,手机又无法使用,丁先生多次和商家协调无果。最终丁先生通过12315投诉电话向工商部门请求帮助。

日照市工商局岚山分局接到举报后,立即安排专人对此事进行调查。经调查得知,丁先生的手机在使用过程中确实多次出现故障,保修单记

录上也有多次维修记录。

根据相关条款,工商执法人员多次与商家及丁先生进行沟通后,商家最终同意退货,但因购机时间已经超过7天,丁先生需承担一定的磨损费。最终,在工商执法人员的协调下,丁先生愿意支付划伤的手机前壳60元和20元的折旧费,最终商家退货。

# 创新服务模式

## 海信电视连续六年消费者使用满意度最高

3月8日,在“2013年中国平板电视3.15品质与服务座谈会”上,中国电子商会发布了《2013年中国平板电视消费者满意度调研报告》,市场调研结果显示,在智能、超高清等新技术引领产业升级的同时,中国平板电视的产品质量和用户满意度也明显提升。消费者使用满意度的调查结果显示,海信平板电视获得最高得分,由此,海信连续第六年获得了“消费者使用满意度”的最高评价。

从2012年以来,智能电视等

新型家电产品快速进入家庭,智能电视的操作系统稳定性、操控体验等成为了消费者最关注的问题,有半数以上的消费者对智能电视还不够了解,用户体验感差,遥控器操作不便和运行速度慢成为用户在使用过程中最常遇到的问题。提高智能电视的用户体验成为彩电业的一个重要的努力方向。

在全新的智能化时代,海信率先确立了“新电视 新生活”新的品牌愿景,提出了“以顾客体验为核心”服务理念,海

信不断根据用户需求,重点开发简单易用的智能电视产品;同时,海信重点打造云服务平台,不断开发出适合智能电视的软件应用,推动着智能电视的服务升级。

海信电器始终坚持“技术、质量、诚信、责任”的核心价值观,坚持质量诚信,坚持对企业、消费者负责。海信通过实施用户满意工程,积极创新服务模式,高度重视智能化时代的用户体验和用户满意度指标,实施“产品和服务精细化”管

理,针对产品生命周期的各个阶段,建立健全服务体系,设定了“登门服务率指标”、“综合返修率指标”等量化指标,充分利用电话回访、微博、留言等多种渠道获取用户信息,根据用户意见第一时间改进产品和服务,提高企业质量标准,将符合性质量提高到适用性质量标准,有效提升了企业的“顾客满意度”水平。

近年来,海信电器两次获得了“全国质量奖”,成为唯一两次获得国家质量大奖的企

业;2011年,海信代表中国企业首次获得了“亚洲质量卓越奖”;2012年,海信电器被中国质量管理协会评为“用户满意企业”,中国彩电企业中仅有海信一家获此殊荣。

2013年是智能电视的应用年,9成消费者倾向于购买智能电视。海信率先突破智能电视用户体验不佳的瓶颈,推出真正简单易用的全新智能电视,扭转消费者对智能电视的认识误区,推动彩电行业的健康发展。