

# 承诺 3·15 维权特刊



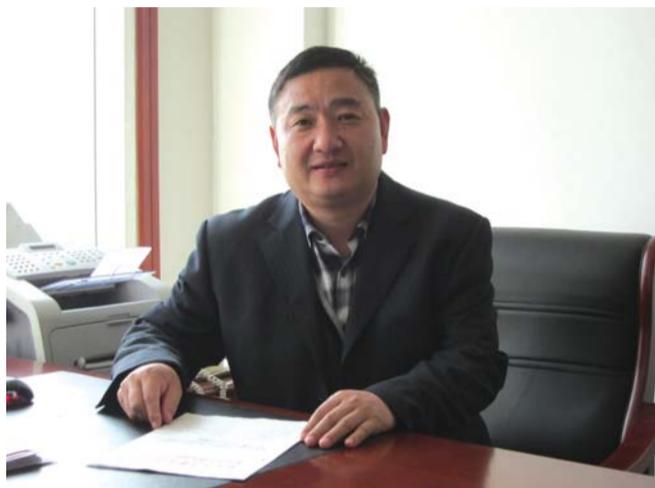
## 部门访谈

“3·15”来临之际,本报专访泰安市消费者协会秘书长乔建陆。乔建陆指出了2012年的投诉热点和调解难点,提醒消费者网购、团购等新型消费购物时,学会维护自身权益。

泰安市消费者协会秘书长乔建陆——

# 为消费者挽回223万损失

文/片 本报见习记者 张伟



泰安市消费者协会秘书长 乔建陆

记者:2012年全年,泰安市消费者协会共接到多少投诉,受理、调解投诉的成功率大概是多少?有哪些热点和难点?

乔建陆:2012年全市受理投诉869件,成功处理841件,调解成功率达到95%以上。接待来访及电话咨询7540件,为消费者挽回经济损失223万元。

投诉基本还是以服装鞋帽、家用电器、电信服务类较多,主

要涉及产品质量、售后服务、收费等问题。例如电信服务类,因为智能机的普及,在上网流量费的问题上产生消费纠纷,和消费者操作使用不当有很大关系。

在平时处理投诉时发现,快递和预付费服务投诉比较难处理。例如有消费者在网上商城购买笔记本电脑,顺丰快递送到顾客家时,发现屏幕破损,泰安的快递员认为是之前运输途中造

成的。因为快递行业中间环节多,无法区分责任,加之价值高,消费者的权益不好得到保障。

记者:泰安市消费者协会在食品安全方面做了哪些工作?

乔建陆:2012年,市消协联合市工商局、市质监局、市物价局等有关部门,对大型超市等单位开展度商场、超市服务质量消费评议活动。

评议活动指出了目前很多商场超市存在的一些共性问题,如:自制食品外包装无QS认证标志,商品标价签标注不规范,在一些促销活动中,存在虚构原价打折销售的价格欺诈行为,“特价、打折商品,概不退换”、“购物返券限制消费选择权”等不公平格式条款,在商品售后的退换货制度上,存在无故推诿并设置障碍的现象等。

记者:网络团购作为一种新的销售方式深受年轻人欢迎,这类消费纠纷如何处理?

乔建陆:团购是一种新兴的经营模式,目前国家还没有相关的具体规章制度。但是原有的法律足以约束经营者的经营行为。

团购网站展示的照片和文字,就是经营者的宣传行为,如果经营者擅自改变,要征得消费

者的同意,否则就是经营者违约,属于欺诈行为。出现这类问题,网站和实体经营者都负有不可推卸的责任。消费者参与团购时,要保存付款证据,索要实体店发票等凭证,以维护自己的合法权益。

记者:消费维权组织一般都是被动接受投诉或举报,泰安市消费者协会是如何主动提高维权积极性的?

乔建陆:在日常受理投诉过程中,如果发现新的投诉热点或者带有普遍性特点的,消协都会及时发布消费警示,提醒广大消费者注意。

2012年,消协开展了消费维权进社区、进农村、进学校、进商场、进工厂的“五进”活动;联合山东亚特乳业有限公司、山东泰山啤酒有限公司推出首批消费教育基地;开展首届“3·15”好新闻评选活动,激励新闻工作者重视、关心和支持消费者权益保护工作。

记者:近几年,泰安市消费者协会开展了哪些比较有特色的消费教育活动?

乔建陆:增加与媒体的互动。在《齐鲁晚报·今日泰山》启动为期一个月的“天天3.15”栏目。及时刊登相关维权案例及发

布消费警示,“超市结账出门还要查小票”、“二道门侵犯消费者权利”等文章引发消费者共鸣,让相关企业公开道歉并整改工作,得到广大消费者的拥护。

泰安电视台《新闻零距离》栏目不定期对工商及消协的相关专业人士做专访,让消费者通过热线“零距离维权”。

市消协还印发了“3·15”消费维权知识手册3000余本,肥城市消协也印发了纪念“3·15”国际消费者权益日专刊3000余册,内容有《消费者权益保护法》、消费者维权小常识、案例评析、消费者满意单位形象展示等。全市共累计发放各类宣传材料16.6万余份。

记者:维护消费者权益方面,今年有哪些新举措?有没有相关细则?

乔建陆:根据省消协的工作要求,泰安市消协在大型商场、超市、家电卖场等单位试行消费和解联络单位,发挥各企业的作用,通过建立完善的售后服务组织,让投诉者与经营者自我和解,以和解促和谐。2013年,我们在继续推广这种模式的基础上,还要加强基层维权组织建设,为广大消费者提供更好的服务。



### 贺2013年3·15国际消费者权益日

## 3月15日-17日

# 大宴三天

### 春季新品 单柜累积 满100元立减

# 60/50/40元

## 中百天天3.15

单柜累积实付现金

### 满500

### 再赠50元礼券

部分品牌

### 满1000赠100元礼券

(明示不参加商品除外)

### 中百会员尊享 烟花三月下扬州

会员单日消费满500元以上

### 参加江南三日游抽奖 30名会员幸运出游

(4月6日开奖 每名会员有一个抽奖名额)

### 黄金每克优惠

# 20元

### 镶嵌类7折起

(明示品牌除外)

化妆名品

### 满300元减50元

### 同时购男士、女士化妆品 满300元立减60元

### 名品大型特卖惠

### PEACE 3-5折 La Chapelle 5折



微博: <http://weibo.com/tazbds>  
官网: [zbdz.zhongbai100.com/](http://zbdz.zhongbai100.com/)

山东潍坊百货集团股份有限公司泰安中百大厦  
泰安市财源大街90号

TEL:0538-6272666  
FAX:0538-6272777

LEADING FASHION OF THE CITY  
引领城市风尚 畅享品质生活  
ENJOYING QUALITY OF THE LIFE