

# 维权盘点

从网购商品繁多的纠纷,到打折促销中各种陷阱,从中介虚假宣传,到商品三包问题……在众多消费现象及消费问题中,本报盘点了2012年八大消费案例,揭示消费中存在的侵权问题及维权技巧,让消费者明明白白消费、轻轻松松维权。

# 八大消费案例教您维权

本报记者 赵兴超 本报通讯员 张树臣 杨珑玫

## 案例一:中介订房与宣传不符

2012年1月初,东平县居民李先生向12315指挥中心投诉,在网上中介机构预订的宾馆,实际情况与网上宣传差距太大。  
李先生1月7日到泰安考试住宿,1月1日就在网上一家中介机构,预订了考点附近一家宾馆房间。6日到达泰安入住时却发现,原先承诺的单人间带浴室,并没有浴室,床铺卫生也极差。2012年1月7日至8日是

考研日期,因山东省考区设置有限,仅济南、泰安、济宁、烟台、青岛、淄博六个考区,许多考生只能选择就近城市的考点考试,使得考点附近的宾馆预订火爆起来。考生一般会通过网络中介预订宾馆,但实际上入住时,发现宾馆设施与宣传不符,而且预订的低档房间实际入住时也要交纳高档房的价格才可以。

**消费提醒:**网络中介资信良莠

不齐,消费者在选择网络中介预订宾馆时要注意:一是看清相关网站是否有联系方式,是否公示电子营业执照等信息,选择专业性强、信誉度高的网站;二是查看该中介是否是合法经营单位,是否有相关的营业执照;三是可事先与网站、网络中介明确双方责任及权利等事宜,并保留相关记录,便于事后作为维权依据。

## 案例三:特价商品有瑕疵不给退

购买到超市用卖的特价商品,遇到商品有瑕疵质量问题该如何维权?去年10月份,市民周女士的遭遇就值得消费者引以为戒。  
去年10月份,周女士在泰城一家超市购买日用品时,看到一个角落有特价商品处理。在一堆特价商品中,周女士挑选了5块香皂,每块价钱为1.5元,香皂原价为6元。拿回家后使用时发现,肥皂基本不起泡沫,很难起到应有的去污作用。周女士到超市理论,超市以特价品不能保证质量为由拒绝赔偿。

**消费提醒:**消费者应正确区分“特价商品”与“处理商品”,“特价商品”是指“优惠”等低于原价出售的商品,降价原因与产品应具备的质量、功能没有关系,经营者不能免除应承担的“三包”义务。“处理商品”是指存在某些缺陷但仍有使用价值的商品,处理商品在销售时商家应事先向消费者声明,并且在发票上注明“处理”等字样。如果商家在票据上标明“处理品”,并事先已向消费者声明,按照我国法律规定,超市以特价品不能保证质量为由由中诉商品存在质量问题。

## 案例二:商超促销价格明降暗升

2012年5月9日,泰城市民孙女士投诉,“五一”期间泰城一家商场促销打折活动,把商品价格明降暗升。

去年“五一”期间,孙女士逛商场时,遇到商场“五一”打折促销活动,商场标出打折惠顾品牌旗号,宣传所有商品3折起,部分商品1折就可以买回家。孙女士相中一款外套,以3折466元的价格购买。5月9日她再次逛到该商场时,发现同一件衣服恢复正常价格,仅仅标价499元。一怒之下,孙女士拨打12315投诉。

**消费提醒:**警惕虚假打折销售,节日商家促销非常普遍,消费者认为一定是实惠的,但切记注意货比三家,价比三家。最好能留意商品以往的价格,并查看商品本身是否真的值那个价。商家在打折前有可能是采用了明降暗升的手段,事先把商品原价提高好几倍,再故弄玄虚以打折的名义销售,本身价格非但未降,反而提升,以此从中获利。



(资料片)

## 案例四:购物超期难退换

泰城市民楚先生在2012年5月份购买一双反季促销棉皮鞋,放到12月份时拿出来穿,没几天就出现开裂情况。

市民楚先生向12315指挥中心投诉,购买到了“劣质”皮鞋。去年5月份,楚先生在财源大街一家鞋店,买单鞋时看到棉鞋打折反季促销,便一起购买了一双皮鞋。在家中搁置了半年,到12月份拿出来穿,穿了3天时间,皮鞋鞋侧面出现开裂,楚先生认定质量有问题,拿回店家讨说法。而店家以“早已超过退换期”为由,只答

应修理不能退换,虽然楚先生只穿了3天,但按照店家承诺七天包换的条件,确实也已经超期。  
**消费提醒:**我国法律规定,“三包”期的起算日期从购买日算起,而消费者在购买当季不能使用的商品后,一般当时不会使用,一旦等到使用出现问题时,即使使用时间不长,但因从购买日算起已经超出了“三包”期,自身合法权益不能得到有效保护。比如,有消费者会在春节促销时购买春秋季节的鞋子,夏季用于制冷的空调等物品。



泰安市工商局12315呼叫中心的工作人员接听投诉电话。 本报记者 赵兴超 摄

## 案例五:网购手机竟像玩具

近年来,网购成为不少消费者的选择,购买到价格低廉的商品,节省开支,而网购商品实物与图片的差距,往往让消费者有苦难言。  
2012年6月份,刚丢了手机的齐先生,看好一款国产智能

手机。在实体店咨询再三,发现网络上的价格要低300元左右,去除邮费还能节省260元左右。齐先生在一家网店以1050元的价格拍下手机,货到后草草签收,打开外包装一看,手机拿到手里感觉有点轻,外观制造粗糙,

接缝过大,开机后反应慢,功能不全。实物与图片的差距,让齐先生大呼上当。  
**消费提醒:**网购及电视购物用低廉价格吸引眼球,网购时由于商品信息描述不清,造成实物和照片上的差距,让人

无法感觉质量。再加上节日期间物流快速的配货速度较缓,退货不方便等弊端,势必给消费者带来很多麻烦和一些潜在的未知风险,这些都往往会使消费者蒙受不必要的经济损失。

## 案例六:熟人装修专“杀熟”

朋友改行做装修,给市民赵女士家装修新房。房子装好,钱没便宜多少,质量却出了大问题。  
2012年秋季,市民赵女士购买了新房,偶然在一次朋友聚会中,遇到刚改行做装修的

朋友李先生。李先生大包大揽,承诺一定给赵女士最低价格而且确保质量。3个月后,赵女士新房装修完毕入住,没多久吊顶出现问题,李先生按市场价收取费用,也一直推脱不予维修。而因为是熟人关

系,双方没有签合同,赵女士有苦说不出。  
**消费提醒:**房屋装修时,因为熟人而出现纠纷问题时有发生。装修期间偷工减料,擅自更改设计,加大工程量,装修完后后存在种种质量问

题耗时耗财。因是私下交易没有签订合同,12315指挥中心无法受理。提醒消费者选择有营业执照和建筑装饰企业资质证书的正规企业,签订装修合同,在装修过程中要加强审验,留存证据以备维权。

## 案例七:停产商品没配件不管修

市民在消费中,都有购买商品短时间内停产的可能。一些商家以停产为由,拒绝提供维修、退换服务。

去年2月份,泰城市民邹女士在财源大街一家商场购买的一台液晶电视,出现显示故障。找到商场时,商场工作人员称该电视已停产,但邹女士的电视还在保修期范围内,商场以厂家没了配件为由,答应给邹女士更换。商场给邹女士更换的电视,价格比出故障的那台低2000元,邹女士提出要换一台同等价位的,被商场拒绝。

**消费提醒:**根据《部分商品修理更换退货责任规定》第七条第二款规定“向负责修理的销售者,修理者提供修理技术资料,合格的修理配件,负责培训,提供修理费用。保证在产品停产售后五年内继续提供符合技术要求的零配件”。第十二条规定“在三包有效期内,因生产者未供应零配件,自送修之日起超过90日未修好的,修理者应当在修理状况中注明,销售者凭此据免费为消费者调换同型号同规格产品”。

## 案例八:预付费卡过期没法用

泰城市民谢先生2008年在泰城一家高档酒店,办理的一张1万元预付费消费卡。去年才想起使用,却因为已过期完全浪费。

去年7月份,12315指挥中心接到外地消费者电话称,2008年8月8日于泰安某星级酒店办理1万元预付费消费卡,享受八折优惠,消费后预付卡剩余9000元。2012年7月份来泰安出发时入住该酒店,酒店告知该卡已经作废不能使用,酒店称预付卡有明示,此预付消费卡有效期为一年,到期续费继续使用。消费者不认可,拨打12315电话咨询如何处理。因为

该预付费卡商家提前明示了有效期,导致消费者只能作罢。

**消费提醒:**据《山东省消费者权益保护条例》规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务,应当按照约定期限保质、保质地向消费者提供。未按约定提供的,经营者应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。因经营者的原因导致卡、券不能继续使用的,经营者应当将卡、券的余额退还消费者。建议消费者按照实际需要量购买预付消费卡,办理预付手续时,要看清合同条款内容及期限。

**JOVEAN 景逸** 快乐随心 驰骋

风行汽车

3月16日举行荣誉共享·福至万家-景逸全系迎春感恩会

**购景逸 享3000元**

节能惠民补贴即将结束!

**全系5.99万元起**

专业的手 关爱的心  
风行汽车延长保修回馈客户

保修**5年**或**100000公里**

服务救援: 8427676

风行景逸泰安宇华4S店地址: 泰安市东岳大街178号销售热线: 8416266  
服务救援: 8427676 现招聘多名优秀销售顾问及维修人员

泰山汽车城店: 18263829589 新泰升发直营店: 7694888  
龙信汽车广场店: 18263829597 宁阳顺豪直营店: 5617678  
肥城天照店: 18769829966 东平开运直营店: 2833373

齐鲁晚报·今日泰山  
全心全意为泰安人民服务

24小时新闻热线: 96706 (全省市话收费)  
泰安新闻热线: 0538-6982110

办主流大报 树百年品牌

我们一如既往 全心全意为泰安人民服务

60岁以上老人都能领养老金  
哥俩结婚又夺一命

齐鲁晚报

广告部 0538-6982116 6982117 6982118 新闻热线 0538-6982110  
分类部 0538-5887601 5887602  
出版部 0538-6982105 鼎工作室Email: ding6666@163.com  
新泰专题部 15163839252 肥城专题部 0538-3307222 876986000 旅游休闲工作室 0538-8218798  
综合部 0538-6982107 传真:0538-6982107  
地址 泰安市中七里社区服务中心四楼 邮编 271000

**泰山酒仙 增加新防伪**

多重防伪 保证真品

防伪一: 采用人民币防伪措施, 盒身增加防伪金属线, 线上印有“泰山酒业”和“TSJY”字样, 可用手触摸到, 盒子破坏此线可抽出, 非印制上去。(注: 该金属线防伪仅用于右图所示酒仙包装。)

防伪二: 采用电话防伪查询, 目前所有酒仙产品均使用**4000581315** 查询真伪, 该号码为酒仙唯一指定防伪电话查询码, 每瓶真品只能查询一次。使用方法: 拨打 4000581315 号码, 接通后按语音提示输入防伪标下方刮开的数字组合, 即可验证是否为真品。

电话防伪查询码 4000581315 为唯一指定号码

防伪金属线采用人民币金属线防伪措施

泰山牌 中国驰名商标

纯粮固态白酒

泰山酒业集团股份有限公司  
(原山东泰山生力源集团股份有限公司)  
服务热线: 6612198