

消费维权顾问团3·15咨询会现场为市民答疑解惑

四成投诉咨询涉及房地产

本报3月17日讯(见习记者李超) 15日上午,由张店区委宣传部、张店区工商分局等部门举办的3·15消费维权咨询会在市博物馆广场举办,刚刚成立不久的消费维权专家顾问团现场接受了市民的咨询,解答市民疑问。据了解,活动举办当天,有关房地产的问题占当天投诉咨询量的四成,成投诉咨询焦点。

据工作人员介绍,仅一上午时间,专家顾问团就接待了近50位市民的咨询,内容主要涉及产品质量、房屋买卖合同、医疗服务合同纠纷、公共服务投诉等。李先生去年想通过中介购买房屋并交了一万元的定金,后来由于房屋有抵押,李先生不想买了,但是在讨要定金时却遇到了难题,至今未讨回;市民崔先生从一商场购买了一套家具,结果出现了质量问题,商家一直没有给解决;孙先生购买的一套住房,前几天刮大风,窗户开始摇晃,窗框出现质量

问题;对于市民的咨询,顾问团的专家们,都一一给出了合理的建议和正确的处理方式,让前来咨询的市民满意而归。除此之外,现场还有不少市民反映了物业、供暖、通信等公共服务领域的问题。

专家顾问团成员、山东联亨律师事务所律师王磊介绍说,“今天消费者咨询最多的要数有关房地产方面的问题了,能占到总投诉量的四成,其次就是产品质量方面的问题,能占到两成左右。”据专家顾问团成员李律师介绍,遭遇消费维权的市民以中老年人居多,年轻人很少。“这可能和不同年龄段的法律意识强弱有关,老年人普遍法律意识比较淡薄,容易受到诱骗。”李律师说,“维护消费者合法权益不能只强调消费者要提高意识,相关部门也需要采取措施来制约商家,一个有序的消费环境需要商家、职能部门、消费者共同努力。”



▲专家顾问团现场为消费者答疑解惑。本报见习记者 李超 摄

据张店区消保委秘书长高成新介绍,目前,消费维权专家顾问团由10名成员组成,“成员都是法律方面的权威,他们将为消费者提供法律援助,在消费维权中发挥积极作用”。

婚宴后上吐下泻

消保委帮忙维权

本报3月17日讯(见习记者李超 实习生 荣娜 王振) 市民李先生去年参加同事婚宴后身体出现不适,上吐下泻,医生诊断与饮食有关,到酒店多次讨要说法未果,无奈之下李先生来到3·15消费维权咨询会现场投诉。经调解,酒店赔偿了李先生的医药费。

据了解,去年12月30日,李先生到张店西五路某酒店参加同事的婚宴,当时婚宴上并未饮酒,但是散席后身体却感到不适,上吐下泻。随后李先生到医院就诊,医生诊断是饮食不当引发,需要住院治疗。事后李先生找到酒店讨要说法,但几次三番,酒店负责人一直推脱不见。李先生无奈之下,来到3·15消费维权咨询会现场投诉,现场工作人员听完李先生的情况之后,当场与酒店人员取得了联系,并进行协调,酒店方面表示会给李先生一个满意交代。

17日,记者获悉,双方纠纷已得到解决,酒店为李先生报销了全部医药费用。酒店方面表示,当时可能由于婚宴上凉菜居多,才引起了老人身体不适,以后会注意相关事项,保证消费者的身体健康。

电视维修费周折

3·15维权速解决

本报3月17日讯(见习记者李超 实习生 荣娜 王振) 15日,市民刘女士来到市博物馆广场上张店区消费者申诉咨询台投诉称,她一年前在国美电器购买的电视机出现了故障,产品在保修期内,电器公司几次维修都未修好,且也不给退换,一直拖到现在也没个说法。

据了解,一年前刘女士从国美电器购买了一台电视机,使用不久便出了故障。她来到该公司请求维修,但几经周折,维修了好几次电视也没修好,费用还花了不少。之后,刘女士要求该公司退换电视机,但遭到工作人员的拒绝,并称电视机要发到济南分部维修,但直到3·15当天仍无音讯,刘女士不得已来到3·15现场申诉。现场工作人员接诉后,称会尽快给她满意答复。

17日,刘女士反映说,该事情已经解决,国美电器已经为她更换了一台新的电视机。

百名志愿者

“上岗”维权



3·15期间,周村区156名消费维权志愿者经过培训正式“上岗”。他们积极投入到消费维权活动中,深入社区、集市和学校,开展了宣传、调解等系列活动,不断释放着维权正能量。

本报通讯员 盛秦岭 徐婷 摄影报道

万人签名 理性消费

15日,张店区工商局联合山东理工大学志愿者在市博物馆广场举行万人签名活动,倡导“厉行勤俭节约,推动科学消费”。市民纷纷在“厉行节约,科学消费”的条幅上签名,以实际行动响应关于勤俭节约、理性消费的号召。

本报见习记者 李超 实习生 王振 荣娜 摄影报道



新家具刚用三个月掉了漆,消费者欲到3·15现场维权

企业怕丢脸主动求工商调解

本报3月17日讯(记者 张汝树 通讯员 刘蓓) 12日,张店工商分局家具市场管理所管辖区内某家具商场电话称,商场内有一顾客投诉,他们解决不了,请求工商帮忙。原来,市民邓女士从该商场购买的餐桌和椅子刚用了三个月就出现掉漆情况,要求商家

退货未果,就制作了条幅等,准备在3·15期间曝光商家。

据了解,邓女士是2012年9月底在该家具商场购买了某品牌餐桌1张,椅子6把,使用三个月后开始出现掉漆、木纹贴皮封边掉落等现象。

今年1月份,经销商与消费者协商后同意进行维修,但维修后

仍有质量问题出现。消费者要求退货,商场客服出面调解与消费者未达成一致意见。春节过后消费者便制作了巨型牌匾、条幅准备到3·15现场投诉。

家具市场管理所接到企业求助后,与消费者取得了联系,在现场查看了问题产品后,发现产品确实存

在质量问题,但也与室内高温有关。

经调解,消费者提出要求全款退货,并提出精神赔偿等费用1000元以上。工商部门工作人员经过与经销商和消费者的沟通,最后双方达成一致意见,经销商答应退货、全额退款,赔偿消费者损失500元,双方和解。

21箱名牌电热锅竟全是“李鬼”

周村工商在一小作坊里查扣假冒名牌电热锅商标标识2500余件

本报3月17日讯(记者 张汝树 通讯员 盛秦岭 张兵) 总共五、六个人的小作坊,居然生产出了“三星”、“苏泊尔”等名牌电热锅。15日,市工商局周村分局南营所查处一起假冒注册商标案件,现场查扣涉嫌侵权电热锅21箱,“苏泊尔”、“三星”、“九阳”商标标识2500余件。

15日中午11时50分左右,市工商局周村分局南营所执法人员接到举报称,辖区内有正在生产假冒“三星”、“苏泊尔”电热锅。执法人员立即赶到举报地点,发现此经营业户在一处偏僻的院落内。据执法人员介绍说,“这种小加工户一般都在家里生产,平时大门一关和住家一样,只有中午

和晚上工人下班时才开门。”

执法人员赶到时恰逢工人下班的时间。执法人员随即亮证进入检查,在其用来当车间的房屋内,发现已组装好的21箱,每箱6支装电热锅上都贴有“三星”商标。在其仓库内,执法人员发现“苏泊尔”、“三星”、“九阳”注册商标标识一宗。当事人现场无法提

供任何合法手续。执法人员随即依法对这批假冒电热锅及商标标识进行了查扣。

“3·15过后,我们将组织所有电热锅经营户进行集中培训,引导业户合法经营。对非法经营行为,我们将进一步加大打击力度,维护生产者和消费者的合法权益。”该所所长李溢平说。