

## 维权案例

五莲县的吉先生在某KTV花98元办理了一张会员卡，就在吉先生拿着该会员卡进行消费时，却被店内工作人员以“最终解释权归本店所有”告知无法使用。于是吉先生拨打了12315进行投诉，最终该KTV向吉先生道歉并承诺其会员卡可正常使用。

# KTV的会员卡咋那么难用？

## 消费者投诉后，商家对“最终解释权归本店所有”行为道歉

本报记者 许妍 通讯员 郑青 王颖

吉先生春节前在五莲县某KTV办理了一张会员卡，价值98元，随卡赠送一张两小时的欢唱券。春节过后，吉先生携其朋友一起去KTV时，却被告知该卡没有开通，过段时间开通后才可使用。2014年2月18日，吉先生再次来到该店，要求使用会员卡，却遭到工作人员的拒绝，并以最终解释权归KTV所有为名没有给予吉先生任何解释。吉先生不明白为何自

己花钱办的会员卡突然“失效”，无奈之下于拨打了12315。

在接到转办件后，五莲县工商局12315工作人员立即与消费者及KTV经营者取得了联系。经调查了解，消费者反映的情况属实。随后工作人员向双方宣读并详细解释了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出

排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效”的规定，经过调解，经营者承诺该消费者持会员卡到KTV可以随时使用消费，没有时间限制，并对消费者表示了歉意，同时声明会加

强对KTV工作人员的管理。

工商部门的工作人员在此提醒广大消费者，凡是遇到类似以“最终解释权归本店所有”为借口损害消费者权益的商家店家，不要忍气吞声，一定要及时投诉，12315申诉举报中心一定会维护消费者应享有的权益，最终解释权绝不是一张随意损害消费者利益的王牌。

315支招

## 买健康肉 学会“五看”

在选购畜禽生肉上要注意：  
一、看放血程度：健康畜禽肉呈鲜红色，切面有光泽并富有弹性，无血液流出，肌肉间脂肪洁白。因放血良好，血管一般不残留血液，看不出血管走向和分布状况。

二、看切口状况：正常屠宰的畜禽刀口切面外翻，粗糙且有血液浸润区。

三、看皮肤变化：健康畜禽肉的皮肤呈白色或淡红色、淡黄色，表面光滑。

四、看淋巴结变化：健康畜禽肉淋巴结大小正常，切面呈灰白色。

五、看脂肪变化：健康畜禽肉的脂肪呈白色或乳白色。

实习生 边庆瑜 整理

# 车迟迟不到，想退订金遇难题

## 消费者到消协投诉后拿回押金

本报3月13日讯(记者 许妍 通讯员 郑青 王颖) 崔先生在某品牌汽车专卖店订了一辆车，并交了订金。一个月后仍未提到车的崔先生于是就去别处买了同款车型。事后，崔先生想退订金，遭到商家拒绝。于是崔先生到消协投诉，最终商家将订金退还给了崔先生。

崔先生于2014年1月17日在某品牌汽车专

卖店订了一辆品牌中配汽车，并交付订金1000元。原以为很快就能提车，但是没想到，过了一个月，崔先生所订车辆仍未到货。由于急需用车，崔先生只好在别处购买了同款车型。

事后，崔先生联系商家，希望退还自己的订金，却遭到专卖店工作人员拒绝。崔先生为保自身的权益不受侵害，于2014年2月21日来到

12315申诉举报中心进行投诉。

五莲县工商局12315申诉举报中心接到投诉后，马上联系了该汽车专卖店，经了解，崔先生举报内容属实。商家负责人声称崔先生交付订金后，专卖店马上与厂家联系并下单，车马上就要到货了，此时退订，商家会蒙受损失。

对此，工商部门的工作人员对该负责人详细

解说了《中华人民共和国消费者权益保护法》中第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用”的规定。经过调解，商家对消费者表达了歉意，并将消费者1000元的订金全额退还。

# 购物券过期 商家拒绝提货

## 工商人员调解，该购物券仍可继续使用

本报3月13日讯(记者 许妍 通讯员 蔡明智 弓弘) 去年，李女士在一服装专卖店团购了三张购物券，当她准备使用购物券的时候，却发现购物券上商家标注的有效期已过，商家以此为由拒绝了她提货的请求。

李女士去年在黄海一路某服装专卖店团购了三张购物券，共计360元，当时因为未注意该购物券上标注了有效期，所以并没有按照券上的有

效期购买。后来，消费者在该店消费时，工作人员称该购物券已过有效期，拒绝了消费者凭券提货的要求，消费者要求退款，对方不同意。无奈之下，消费向工商有关部门电话申诉，寻求帮助。

接到申诉后，执法人员与李女士进一步沟通了解到，该购物券确实标明了价值和有效期限，每张购物券面值120元，可凭券提取相应价位的商品，标注使用有效期限为

2013年5月1日至5月30日，过期作废。

但是，根据《消费者权益保护法》第二十四条、四十七条，《山东省消费者权益保护条例》第二十三条、二十五条、二十六条对格式合同和卡券方式销售商品或提供服务的有关规定，执法人员认为，商家的行为涉嫌以格式合同损害消费者合法权益应当承担的民事责任。根据民法通则规定，购物券有“代币券”的

功能，卡内金额仍应归属消费者所有，商家应当延长使用期，或者以现金形式退还消费者，否则属于不当得利。经过工作人员耐心调解，最后双方达成一致，被申诉方同意继续使用购物券。

工商部门提醒消费者，提货券相当于有价赠券，是先付款后提货的一种预付式消费，购买货品的钱已经提前交给了商家，“过期作废”是没有道理的。

# 开车门不小心致行人受伤

## 法院判停车人担全责

本报3月13日讯(记者 王裕奎 通讯员 许磊 张慧芳) 停车开门时，不小心将路过的骑摩托人撞伤，法院判决停车人担全责，与保险公司共同赔偿1.2万余元。

2013年11月，张雷(化名)驾车行驶至某小区门口处停车开门时，与从后方驶来无证驾驶摩托车的40岁的李海(化名)发生碰撞，致李海受伤，车辆损坏。2014年2月，李海将张雷及其车辆

投保的保险公司诉至法院，要求赔偿其医疗费、误工费共计19293元。

而张雷则认为事发时自己已靠右停车，并无违章行为，不应承担赔偿责任。而李海无证驾驶无号摩托车上路行驶，损失应由其自己承担。

五莲法院审理后认为，张雷停车开门的行为违反了《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》第六十三条第四款的规定：“车辆停稳前不得

开车门和上下人员，开关车门不得妨碍其他车辆和行人通行”，虽然张雷已靠右停车，但其开车门时未对来往的车辆及行人负起注意义务，致人受伤，应当承担事故全部责任。

李海无证驾驶无号机动车上路，不是造成事故发生的原因，不应承担事故责任。

根据《中华人民共和国道路交通安全法》第七十六条的规定，机动车之

间发生交通事故造成人身伤亡、财产损失的，由保险公司在交强险责任限额范围内予以赔偿，不足的部分，由机动车双方按照各自过错的比例分担责任。

因此，本案李海的损失，应由保险公司先行赔偿，不足部分由张雷赔偿。

2014年2月，经法院调解，由保险公司赔偿李海12080.54元，张雷赔偿80元。

## 固体饮料 选购注意事项

固体饮料属于软饮料的一类，主要分为蛋白型固体饮料和普通型固体饮料。蛋白型固体饮料是指以乳及乳制品、蛋及蛋制品等其他动植物蛋白等为主要原料，添加或不添加辅料制成的、蛋白质含量大于或等于4%的制品，常见的产品有豆奶粉、核桃粉、麦乳精等；普通型固体饮料是以果粉或经烘烤的咖啡、茶叶、菊花、芋根等植物提取物为主要原料，添加或不添加其他辅料制成的、蛋白质含量低于4%的制品。

在选购上要注意：1、尽量到大商场或超市选购知名企业生产的产品；2、要挑选松散呈粉状、颗粒大小均匀一致、无潮解结块且遇水溶化快、容器底部无杂质的产品；3、挑选食品标签标注齐全及近期生产的产品；4、蛋白型固体饮料要注意标签上配料表中主要营养成分含量的标注，要注明蛋白质含量；5、固体饮料所含营养成分在高温下容易分解变质，饮用固体饮料时最好用50℃-60℃左右的温开水冲调。

实习生 边庆瑜 整理

## 选购膨化食品 注意生产日期

膨化食品是以谷物、薯类或豆类等为主要原料，采用膨化工艺制成的具有一定膨化度的一种休闲食品。

东港消协的工作人员提醒消费者，在选购时要注意：选品牌、看标识。优先在正规的大型商场、超市中购买知名品牌的食品。选购时最好选购有预包装的产品并注意产品的标签标识。购买时特别注意产品的生产日期，选择保质期内的产品，最好是近期生产的产品。

由于膨化食品普遍具有高油脂、高热量、高糖等特点，食用时也要注意以下几点：首先，打开包装闻一下产品的气味是否正常，应没有刺鼻的哈喇味，外观没有霉变，口感应松软。另外，不宜长期过多食用。长期大量食用此类食品会造成油脂、热量大量摄入，易造成人体脂肪积累。

实习生 边庆瑜 整理

# 责任

# 报告

# 3.15消费者权益日特刊

# 我们就在您身边