

# 3·15 消费者维权在行动



潍坊联通 特约报道

# 网购和汽车投诉量同比猛增

## 成今年新特点, 60个现场投诉指向15个行业

本报3月16日讯(记者 赵松刚)3月15日, 潍坊市设立4个现场投诉点接受市民现场投诉, 根据初步统计, 潍坊市范围内共接到约60个投诉, 涉及房产、汽车、食品等15种行业, 与市民消费习惯一致, 与往年比, 网络和汽车投诉量出现大幅增长。

3月15日上午, 潍坊市消协在世纪泰华广场, 奎文区消协在新华路佳乐家超市, 潍城区

消协在潍洲剧场、高新开发区消协在谷德广场开展3·15国际消费者权益日纪念活动, 现场接受市民投诉。与往年的活动相比, 今年的活动更加简约, 取消文艺表演等内容, 奎文区消协活动现场甚至直接接受市民投诉, 不再有开幕式讲话。

记者在现场看到, 市民咨询和投诉的热情并没有减少, 在潍城区消协的活动现场, 上午的时间内, 就先后解答200

多名市民的消费咨询, 并接受到20个现场投诉, 高新区消协也接到近10个消费投诉, 与往年的数量相比明显增加。根据粗略统计, 4个活动现场, 一共约接到60个来自市民的日常生活消费投诉, 比2013年38个增加1/3。

另外, 市民投诉的行业也更加多样化, 涉及房产、装修、保险、手机、食品、汽车、服装、通信、物业、珠宝首饰、化妆品、家电、家政、摄影和干洗15个行业。从投诉

的行业中可以看出来, 市民在日常生活中的消费环境更为广阔, 消费纠纷、矛盾也呈现出多样化。这些行业中, 房产、装修、汽车和通信行业的投诉最多。

2014年3月15日也是新消法正式实施的第一天, 其中包括的“网购7天无理由退款”引发注意, 加强对市民网购消费的保护。但是, 3月15日这一天, 没有接到市民的网购消费投诉。另外, 今年的3·15也是汽

车三包政策实施后的第一个3·15, 汽车消费投诉比往年增加不少。

奎文区消协工作人员接受记者采访时称, 随着汽车三包和新消法的正式实施, 消费者的权益进一步得到保护, 对经营者的行为监管进一步加强, 网购和汽车的消费投诉将有可能成为2014年的热点, 另外消费者的维权意识也将在这一年成长起来。



## 虾酱配料表中写着“蔬菜”

15日上午, 在奎文区消协举办的活动现场, 消费者孙先生拿来一瓶由烟台易丰食品有限公司生产的海虾酱。孙先生找到现场接受投诉的工商人员, 指着海虾酱配料表中的一项“蔬菜”, 满脸疑问, “我在银座买了两瓶海虾酱, 配料里写着‘蔬菜’, 但是却不知道是什么样的蔬菜, 这么标合适吗?”

原来, 几天前, 孙先生到银座购物时, 购买了两瓶海虾酱, 拿回家后发现配料表中, 没有注明是哪一种蔬菜, “蔬菜的范围太广了, 到底配的啥, 我们咋知道呢?” 孙先生先后找到超市和厂家质疑, 而得到的答案是, 配料表中之所以没有注明蔬菜的具体名称, 是因为厂家会根据季节的变化, 改变蔬菜的品种。对厂家的答复, 孙先生依旧不能接受。

记者发现, 根据《GB7718-2011预包装食品标签通则》的规定, 生产厂家在配方中标注食品名称时, “应在食品标签的醒目位置, 清晰地标示反映食品真实属性的专用名称”。根据此项规定, 该厂家在配料中标注“蔬菜”一项, 而不具体说明是哪一种蔬菜, 会导致消费者选择时无法判定, 明显不当。

本报记者 赵松刚



市民在咨询现场咨询。本报记者 孙国祥 摄

## 新房住进半年 房屋墙面掉皮



“我2013年5月份住进来, 还不到一年, 房顶却一直掉皮, 太窝火了!” 3月15日, 记者从奎文区消协3·15活动现场得知, 家住胜利街文化路东方明珠小区的孟先生因房顶墙面脱落问题而困扰不已。

家住胜利街文化路东方明珠小区的孟先生告诉记者, 在2013年8月中旬, 孟先生家卫生间东墙、南侧两卧室间承重墙、东卧室背墙(整个壁橱处)、西卧室东墙的墙皮突然出现起皮、掉皮, “当时以为刮墙皮的工人没有刮好, 联系七八次重新补刮后, 发现问题越来越严重。”孟先生说, 打电话通知物业部门, 由于物业处理不当, 导致东侧卧室房门变形, 至今无法使用。

“我刚住进来的时候, 墙面有点起皱, 我当时也没在意, 只要这种现象不发展扩大就行。”孟先生回忆道。

2013年5月份, 孟先生一家入住东方明珠小区, 本是高高兴兴地住进了新房, 可谁知道才过了几个月, 问题就出现了。

去年八月的一天, 孟先生正坐在客厅的沙发上, 仰头一看, 房顶的墙面不知怎么回事开始掉皮脱落。“我发现这种现象, 就赶快和物业联系, 物业联系了施工队给修了修。”孟先生说, 本以为事情到此为止的孟先生没有想到, 两个月后, 墙面又崩开了。“没办法, 我又和物业联系, 20多天后, 施工队来我们家看了看状况, 然后给修了修。”孟先生说, “但是不知道什么原因, 过了两个月墙面又崩开了, 卫生间墙面大面积渗水, 墙皮脱落严重, 家具全部浸泡腐烂。”物业方也因防水工作人员出差为由一直拖延耽误。

孟先生无奈地笑了笑: “现在施工队的人都认识我了, 那也没办法, 我希望我家的墙不再掉皮!” 孟先生告诉记者, 这个问题, 在这半年的时间里, 他反映了十几次。

本报见习记者 杨帆



## 价值万元衣服 送洗却取不出

在3·15消费者投诉现场, 48岁的何女士投诉了位于胜利街和金马路北海花园B区附近的卡福洗衣店。何女士说, 她在2013年10月8日在卡福洗衣店送洗了三件衣服, 一件橙色的大衣, 一件克罗地亚带毛领的羽绒服和一件伊默羊毛连衣裙。其中橙色衣服已取出, 另两件共价值万元的衣服却迟迟取不出来。

据了解, 羽绒服价值6280元, 羊毛连衣裙价值3780元。何女士说, 2014年1月27日晚她去洗衣店取衣服时, 因为错过了店里上班没有取到。3月8日去取时只取到一件橙色衣服, 其余两件未取到。店员称没有找到衣服, 让她联系一位贾经理。

何女士说, 她打通了贾经理的电话, 在电话里, 贾经理答应让她第二天去取, 但是何女士第二天晚上去取时仍然未取到。“当时那个经理说, 他会与当时的店员联系, 让我两天后再联系他, 但是我两天后再找他, 他却表示自己办不到, 又给了我王经理的电话。”何女士说, 为了找衣服没少费了周折。打通了王经理电话, 进行沟通, 他答应第二天给答复, 后来她打电话询问, 一开始王经理没有接电话, 后来回电话称, 会尽快处理。

“问王经理在哪里, 他说在昌邑, 问多长时间给答复, 他只称会尽快。”何女士说, 那两件衣服价值上万元, 就这么不见了踪影, 她心里觉得很可惜很心疼。“送洗的衣服怎么会这么难找, 当时做了登记, 按照常规考虑, 应该会找到。但是都一个星期了, 从店员到经理都没有给我确切答复。”

何女士说, 如果丢失了衣服希望店主原价赔偿。据了解, 当时何女士进行的是普通清洗, 并没有进行保值清洗。接受投诉的工作人员称, 会及时找到店主进行处理。并表示, 价值贵重的应选择保值清洗, 丢失损坏后可原件赔偿, 但是保值清洗的费用高, 很多市民选择普通清洗, 这样的话就得不到原价赔偿, 可能会折旧。

本报记者 丛书莹 秦昕

## 摄影未消费 预付金难退还



15日, 潍坊高新技术产业开发区市场监督管理局在谷德广场举行3·15国际消费者权益日宣传纪念活动, 王女士作为第一个投诉者, 投诉儿童摄影店。

上午9时30分, 王女士来到投诉现场告诉工作人员, 她在去年12月份在位于福寿街上一家儿童摄影店, 给孩子预定了一套价值399元的儿童照套系, 里面包括了九寸的玻璃相册、两张大片还有钥匙扣等物品。

王女士说, 按照工作人员要求需先交100元订金, 什么时候拍都可以。到了2月份王女士孩子的生日, 王女士再次带着孩子去拍照, 这时候店家表示已经不能再拍了, 可以更换别的拍摄, 于是王女士便不想拍了, 想要回订金。可摄影店却以王女士因自身原因终止交易, 摄影店并没有责任为由拒绝退还订金。

现场工作人员让王女士填了一份《消费者投诉处理登记表》, 并告诉王女士, 他们会立刻与这家摄影店联系, 核实情况后通知王女士去协调。

在投诉现场看到, 不仅有来自工商、食药监、质监、物价等部门的工作人员现场受理投诉, 还有法律专家现场为市民提供关于消费的法律咨询。对于王女士的投诉, 现场律师告诉记者, 谨慎预付订金。根据《合同法》规定, 订金数额最高不得超过主合同标的额的20%。消费者不履行约定, 无法要求订金返还; 商家不履行约定, 应双倍返还订金。如选择其他付款方式, 影楼无法证明消费者退订给自己造成损失, 则无权扣留预付费用。

本报记者 秦昕 丛书莹

## 保健品问题多 无证据维权难



3月15日上午, 记者在位于世纪泰华门前的活动现场看到, 保健品类投诉依然占据了多数。

3月15日上午9点半, 世纪泰华门前的投诉台上, 第一个来投诉的就是一位老人, 她反映的问题是保健品可能是假药, 但是由于发票已经丢失, 所以找到药店对方并不承认。同时, 旁边也有一位市民来反映购买的保健品出现了种种问题。

记者发现, 当天投诉问题最多的两个方面就是保健品和房产问题。在潍城买房的王先生表示, 房子早在2012年12月31日就已经交房, 但是到了现在他还没有拿到房产证。与他一起来维权的小区业主还是十多人, 他们购买的房子都出现了严重漏水、房梁倾斜、无消防器材、马桶孔洞离墙面太近等不同的问题。

同时, 记者在现场采访的时候, 发现不少女士一直在投诉台附近观望, 但是却一直没有参与投诉。原来, 她们就是各大商场派出的“灭火队员”, 每当看到有投诉商场的消费者, 她们就会上前进行拦截。

本报记者 赵磊