

3·15 国际
消费者权益日

我们在你身边

热线: 2272168

18953375307

18953375308

新房未入住 墙壁倾斜了7厘米

今年房地产依然是投诉热点,网购投诉上升明显

15日,主题为“新消法,新权益,新责任”的3·15国际消费者权益日纪念活动在市博物馆广场举行。据统计,活动当天工商局、食药监、卫生、质检等各部门现场共受理咨询和投诉262起。其中,房地产、食品药品问题依然是投诉热点。而与前几年相比,今年网购投诉数量明显增加。



工商局咨询台前挤满了前来投诉咨询的消费者。 本报见习记者 臧振 摄

本报见习记者 臧振

食品药品:保健品吹牛,老人被骗5万元

活动还未正式开始,一对老夫妻拎着一塑料袋的“药品”来到市食药监投诉台前。老人姓徐,由于听信商家的虚假宣传,自2013年7月起,他连续10次购买一种宣称能治疗心脑血管病、预防肿瘤的“药品”,花费高达5万元。在服用半年多后,他发现完全达不到宣

传的效果,为此,徐先生向食药监工作人员进行投诉。

而据市食药监工作人员介绍,徐先生购买的这些所谓的“药品”,其中有食品,有药品,也有保健品。

市食药监工作人员提醒广大消费者,尤其是老年人在购买各种保健品、药品时一定要

要多留个心眼。不要轻信商家为推销产品而开展的各种免费讲座、体检、义诊,也不要轻信夸大宣传效果的广告或口头承诺。“带‘国药准字’的是药品,带‘国食健字’、‘卫食健字’的属于食品。保健食品和一般食品是没有治疗疾病的效果。”工作人员说。

房地产:逾期近两年还没拿到房

工商工作人员介绍,房地产问题,历来是消费者咨询投诉的一大热点,今年也不例外。

张店的纪先生2010年10月交了50%首付,购买了东二路附近一小区的房子,规定两年后交房。但是直到今天,不用说交房,开发商连五证都还不全。

而桓台的边女士也投诉,她去年买了桓台一小区的房子,刚拿到房还没入住,就发现卧室墙壁倾斜了7厘米左右,其他几块墙壁也都出现了裂缝。

专家顾问团成员、山东康桥律师事务所律师刘胜远说,如果发现房屋质量问题,可以

先和开发商协商解决;解决不了可以起诉,由法院委托相关机构进行鉴定。根据鉴定结果,如果是一般性的问题,可以要求开发商进行维修,并给予房主一定的补偿;如果确定是房屋主体结构的问题,房主可以直接要求退房。

网购:

网购鞋尺码小 商家不给退

“今天收到的网购投诉也不少,有不少市民来咨询新‘消法’中7天无条件退货规定的问题。”工商工作人员告诉记者,从这几年3·15活动现场的情况来看,网购投诉数量逐年上升,正逐渐成为投诉中的“新贵”。

15日中午,张店的吕先生来到专家顾问团咨询台前,“前几天我在网上买了一双运动鞋,因为小了一码,今天上午9点多,我联系商家退货,商家说让我拍一张鞋子的照片给他传过去。10点多,他回复我说鞋子不能退,因为我损坏了鞋子,影响了鞋子的二次销售。”吕先生说,收到鞋时,因为鞋垫上有一根线头,他无意间就把线给扯下来了,但是那根线长度不到2厘米,而且是在鞋垫上,平常根本就看不出来。“这是我唯一想到的曾经‘损坏’过鞋子的地方了,也不知道商家是怎么从照片上看出来的。”吕先生说。

工商工作人员说,如果吕先生确实没有损坏过运动鞋,可以在7天内无理由退换货。“建议吕先生与商家再进行协商,协商未果,可以向商家所在地12315投诉。”

网购疑遭欺诈 求助新“消法”

本报3月16日讯(见习记者臧振) 3·15国际消费者权益日活动现场,记者随机采访了41位市民,有34位市民表示对新“消法”的相关条文有一定了解。淄川的周女士还准备用新“消法”进行维权。

周女士说,她上初中的儿子很喜欢一著名女影星,便从网上购买了一款该女影星代言的祛痘产品。但是在用了7个疗程之后,儿子脸上的青春痘反而更为“旺盛”了。

周女士说,她与商家协商过,但是商家态度很差。“他们不仅不提赔偿的问题,还一直把责任推到我儿子的肤质上。前几天我看了新‘消法’实施的新闻,说受到欺诈现在可以获得三倍赔偿。所以,我今天来咨询专家,看看怎么去打这场官司。”

专家团成员、山东康桥律师事务所律师刘胜远介绍,周女士儿子的案例非常典型,新“消法”实施之前,消费者进行此类诉讼时,举证难度大,而且可能出现“赢了官司输了钱”的问题;新“消法”的实施,消协被赋予了消费类公益诉讼的主体地位,当消费者遭遇欺诈或不公平格式条款等情况时,可由消协代为提起诉讼。“根据新‘消法’规定,周女士可以委托鉴定机构进行鉴定,如果鉴定结果显示周女士反映情况属实,她可以请省级以上消协提起公益诉讼,这样可以省去自己诉讼的费用和时间。”刘胜远说。

相关链接

教你3招 快速鉴别假币

本报3月16日讯(见习记者臧振) 15日10点多,3·15国际消费者权益日活动现场,一位市民带着两张100元纸币来到中国人民银行咨询台前。中国人民银行工作人员接过假币,不出30秒,他即断定这两张纸币是假币。

“这两张纸币摸上去很粗糙,没有立体感,就跟普通纸没什么区别。在阳光下也看不到隐形的‘100’数字。”工作人员介绍说,在日常生活中,收到假币是难免的,市民应当学习几招,快速准确的识别假币。

该工作人员介绍,先用眼看,真币人物有立体感,安全线上有代表面额的数字,拿着纸币迎光看,安全线呈现为一条连续黑线;再晃动或轻弹纸币,真币会发出清脆响亮的声音;还可以用手触摸纸币,真币手感光滑、厚薄均匀,行名、盲文、国徽和主景图案有凹凸感,与普通纸张不一样。



人民银行工作人员向市民介绍如何鉴别假币。 本报见习记者 臧振 摄

相关链接

八成市民投诉 都有证据在手

本报3月16日讯(见习记者臧振 通讯员 李海荣)

“今天活动的一个直观感受就是,消费者的维权意识越来越强了。来投诉的消费者,八成都是带着很充分的证据来的。”工商工作人员说。

据工商部门工作人员介绍,前几年的3·15活动,有不少消费者投诉时证据不够充

分,这让他们在处理投诉问题时大感棘手。“消费者能注意保留证据,说明维权意识确实提高了。这不仅可以让我们更迅速的处理投诉,更能保证消费者自己的权利得到很好的维护。”

另据工作人员介绍,3月15日活动当天是新“消法”实施的第一天,与新“消法”相

关的咨询也不少。有消费者甚至带着打印好的新“消法”全文来到现场,咨询有关新消费的热点问题。

专家顾问团成员、山东康桥律师事务所律师刘胜远说,消费者关注新“消法”,能够就相关条文或名词进行咨询,这本身就反映出消费者法律维权意识的提高。

新车仅半年 坏了四五次

保修期内是否在外修过成焦点,工商部门已介入

本报3月16日讯(见习记者臧振) 15日上午10点左右,一辆捷达车开进了3·15活动现场。据车主王女士介绍,这辆车是她去年8月份在淄博一家大型4S店购买的。但是,仅买了半年多,汽车就坏了四五次。

“去年10月开始,电瓶先后坏了三四次;11月,玻璃升

降器又坏了。因为还在保修期内,所以4S店给换了新的。”王女士介绍。

据王女士说,今年2月,她在4S店做汽车保养时,又发现发动机旁一个与刹车有关的零件坏了,但是4S店工作人员却说在该零件上有胶粘过的痕迹,认定王女士的车在外面

修过,因此不能免费给其维修换新。但王女士表示,自己并未在其他地方修过车。后来,无奈之下王女士只好花了500多元钱在4S店修好后才把车开了出来。

“汽车还在保修期,我犯不着花钱在外面修啊。”王女士对此很无奈。她多次找4S店

协商,但却一直协商未果。“4S店让我直接通过法院找检测机构进行检测。但是,我找律师问过,找检测机构需要花不少钱,也很费时间;而且检测结果出来,能打赢官司的希望也很小。”

据了解,工商部门已经受理此事,将会在近期进行协调。