



工作人员在向市民讲解如何识别美瞳。 本报记者 杨霄 摄

## 3.15大型维权公益活动现场

## 遭遇的坑人事 市民现场投诉

本报枣庄3月16日讯(记者 杨霄) 3月15日上午,枣庄市消协联合多部门举行了3.15宣传咨询活动,在现场教市民如何辨别真假产品,同时接受市民日常消费投诉。

15日上午,枣庄市消协联合枣庄市银行业协会、市中区消协、市中工商分局在银座南门广场举行了枣庄市2014年纪念3.15国际消费者权益日

大型宣传咨询活动。在现场,工商部门的工作人员向市民讲解新消法与旧消法的区别。同时,在现场展出的不少食品、药品真假难辨,工商人员现场教市民分辨的小窍门。

“像这种美瞳,上面全部都是韩语,而且没有生产厂商、没有生产日期,也没有质量合格证,是典型的三无产品。”工作人员拿着不正规的

美瞳说,就算是有厂家和生产日期等,消费者如需配戴美瞳,应到具备相关经营许可资格的医疗器械经营企业购买,并确认所购产品已经获得医疗器械注册证书,切勿贪图价格便宜从非正规商家或者网络商铺上购买未经注册的产品。同时,在现场展出的药品,有的假药只是对生产厂家的名称进行了改变,外包装其他

都一样。有的是没有国药准字,有的直接和真药品包装制作的一模一样,只是在印刷质量上较差,与真品对照就能发现真伪。

在现场,共接到十余起市民的现场投诉,有3起围绕购房纠纷,有3起投诉是关于电讯运营商乱收费强制订购套餐的,其他的多是日常消费,如服装购买和购物消费卡的。

## 市民声音

消费纠纷日日有  
盼天天都是“3.15”

本报枣庄3月16日讯(记者 杨霄) 在15日的维权活动现场,前来咨询投诉的市民都有所收获。无论是正要维权的,还是工商部门支招如何识别假货的,让在场的市民不禁感慨:“消费纠纷太普遍了,要是每天都是消费者维权日就好了。”

在现场,工商部门查获的各种假货中,有的从外观完全看不出真伪,市民只有在部门网站或者到相关部门检测才能查出真伪。“如果这种药物在药店里销售,我是真的看不出真假。”市民张女士说,拿到药盒,看着外包装,一点也不敢相信这是假货。直到工商人员指出,需要在网站上查询国药准字号,才能辨明真伪。“如果是老年人买了,回家也不会查,这就太危险了。”张女士说,这种打假维权的活动最好能经常举行,市民在活动中也能学到辨别真假的技巧。同时,也能让不法商家得到警示,重视自身产品和服务质量的提高

一位市民指出,每年到3.15消费维权日前后,有关部门、媒体都格外关注“打假”、“维权”等问题,而商家也提起了百分的精神。而在这一时间段,市民在消费中遇到问题总是很快解决,售后问题也总是得到重视,商家处理问题也会很积极。“一年一个3.15实在太多了,各行各业的商家不应该只在3月‘好说话’。如此看来,维权不应该只在3.15,而商家如果都能守法经营,服务到位,那我们真盼望每天都是3.15,也盼望以后不再有3.15。”

## 3.15投诉现场

## 商品房、通信服务成吐槽热点



市民在现场咨询,并进行消费投诉。 本报记者 杨霄 摄

本报枣庄3月16日讯(记者 杨霄) 在15日的3.15宣传活动现场,市民前来咨询日常消费中遇到的各种大小问题。衣帽服装类、消费卡使用问题、话费资费不明确、商品房质量有

瑕疵……综合整个上午的投诉咨询,记者了解到,商品房和通信服务成投诉的热点问题。

“我的手机话费经常对不上账,有些套餐我根本没有开通,不知道怎么回事莫名其妙

话费就没了。”一位市民说道,自己并没有订购某套餐,每月的话费基本都会多扣六七元,觉得运营商应该询问客户是否有需要,而不是擅自更改客户原本的消费套餐。另一位50多岁的市民也遇到过手机乱扣费的情况,因为自己刚买的智能手机软件设置的原因,经常在不知情的情况下自动联网,产生了较大数额的数据使用费,“希望运营商能进行提醒,或者针对这种误上网的情况作出‘确认使用’的提醒,如果不确认就直接断网。”

同时,前来进行商品房投诉的市民也不少。有的市民投诉房屋质量有问题,开发商交房时市民才发现房屋的设计规划面积等与最初的承诺不一致,有的开发商迟迟不交

房,让市民等了又等。“我当时看房的时候交了两万元定金,但是后来不想要这套房子了,找开发商想退款却不能退。”市民刘女士说,与开发商签订的合同上写的是“定金”,咨询了消协才知道这种意向金是不能退的,只有“订金”是可以退的。

另外,也有市民前来咨询网购和电视购物的维权问题。在咨询受理处旁边的展台上,工商部门的工作人员也向市民讲解了网购中常遇到的各种问题。“这款手表在网购时价格上万元,商家承诺是金属表芯,可是寄来之后,买家发现是塑料表芯。”工作人员指出,网购的特殊性使得市民对商品实际的质量、性能等只能凭主观把握,为质量纠纷埋下隐患。

## 应对投诉危机 4S店员“截访”

若有自家客户投诉,便第一时间与客户协调解决

本报枣庄3月16日讯(记者 杨霄) 在今年的3.15活动现场,不少市民前来就日常消费中遇到的纠纷进行投诉。而一汽车商家则在消协投诉咨询处附近“蹲守”,遇到自家4s店的投诉直接应对。

15日上午,在银座购物广

场南门,有不少前来咨询、投诉的市民。每当遇到有市民投诉或者咨询关于汽车行业的问题,有3位市民总会上前帮忙讲解介绍。一位市民前来咨询某品牌汽车买了没几天就怎么打不起来火,这种情况应该怎么办。消协的工作人员忙着跟这

位市民解释,在一边蹲守的4s店员工按捺不住了,听消协解释之后,就将这位市民拦住,向她讲解了汽车三包都包那些内容,如何维护自己的权益,并向市民讲解汽车保养的一些常识。被拦住的市民贾女士觉得有些纳闷,就问他们是不是

工商部门的工作人员。这位4s店工作人员笑着称自己是“截访”,是某品牌4s店的员工,今天他们共出动了3名员工,专门到投诉现场了解一下是否有自家4s店的客户到现场投诉,如果有就直接和客户进行沟通,尽可能尽快解决纠纷。