

维权热线:
6380110 6234315

消费维权

315 我行动

齐鲁晚报·今日莱芜
莱芜市消费者协会 联合主办

新消法亮点七:加大消费欺诈赔偿

【法条】《消法》第55条规定:经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五

百元。法律另有规定的,依照其规定。

【案例】孙小姐在某超市购物时,看到一款促销的泰国大米,原价10.5元/公斤,促销价6.2元/公斤。孙小姐觉得挺便宜,便买了1公斤。后孙小姐又买了1公斤苹

果,苹果原价15.5元/公斤,促销价10.1元/公斤。结账回家后,孙小姐发现超市在结账时,均是按大米和苹果的原价进行结算的,于是她找到超市要求赔偿。

【解读】修改后的《消法》不仅将惩罚性赔偿的倍数由“退一赔

一”变为“退一赔三”,而且还对赔偿的最低数额进行确定。上述案例中,超市的行为明显构成价格欺诈,根据修改后的《消法》,孙小姐可能获得3倍赔偿,由于该数额低于500元,因此孙小姐可以获得500元的赔偿。

【提醒】此赔偿原则仅针对经营者存在欺诈消费者的行为。所谓欺诈消费者的行为,是指经营者在提供商品或者服务中,采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者,使消费者的合法权益受到损害的行为。

莱芜市举行宣传咨询服务活动纪念3·15

百余家单位现场为市民维权

本报3月17日讯(记者 程凌润 郭延冉) 3月15日,是“国际消费者权益日”。当天上午,莱芜市工商局、莱芜市消费者协会联合食药、质检、卫生、物价等部门以及莱芜市移动公司、莱芜市联通公司等百余家单位,在馨百超市广场隆重举办2014年莱芜市315纪念活动,现场为市民解答了相关消费维权知识。期间还举行了“争做文明消费者,争当诚信经营”签名活动。

在活动开幕式上,莱芜市人大常委副主任高发林、市政府副市长毕司东、市政协副主席殷秀林、省消协副秘书长武卫民出席活动,开幕式由莱芜市工商局党委书记、局长,莱芜市消费者协会会长王继华主持,莱芜市政府副市长毕司东、山东省消协副秘书长武卫民分别讲话,消费者代表、经营者代表作表态发言。

“近年来,全市整体消费环境得到明显改善,消费者的消费观念、维权意识都有明显提高。但是消费环境中仍然存在诸多不和谐因素,特别是关系到群众的民生问题,侵害消费者权益的事件时有发生,造假、售假、虚假宣传等一系列问题不仅制约了消费活动的扩



市领导在“争做文明消费者, 争当诚信经营”的条幅上签名。

大,也给社会和谐造成极大的影响。”莱芜市副市长毕司东说,今年是“新消法”确立保护消费者权益新制度启动的第一年,希望广大经营者要诚实守信,依法经营,提供优质、高效的商品和服务,为消费

者创造良好的消费环境;消费者要进一步转变消费观念,学习消费知识,依法维护好自身权益;各有关部门要立足自身职能,密切配合、齐抓共管,形成市场监管、消费维权的强大合力。

在活动现场,莱芜市工商局、莱芜市质监局、莱芜市食品药品监督管理局、莱芜市人民银行以及莱芜市移动公司、莱芜市联通公司、莱芜市邮政局、莱芜市人民医院、莱芜市中医院、莱芜银座商城、中国人

寿莱莱分公司、五福茶业、中国石化莱莱分公司、莱芜市保险协会、莱芜供电公司等单位还设置了展位,为前来咨询的市民解答相关消费维权问题。此外,齐鲁晚报·今日莱芜也在活动现场设置了展位倾听市民心声,同时邀请了本报维权律师团为市民答疑解惑。

“我买了一盒药,可是一直不见什么效果,是不是假药?”在莱芜市食品药品监督管理局的展位旁边,一位老人拿着一瓶蜂胶胶囊向工作人员咨询。这名工作人员介绍,蜂胶胶囊实际上是一种保健品不是药品,根本不会起到商家宣传的效果,他提醒老年人在购买药物时一定要谨慎。同时,记者还在现场看到,不少单位还把一些假冒伪劣商品放在摊位上面展示,其中莱芜市工商局的展位上摆放着冒用“泸州老窖”商标的假酒,还有一些“三无”的鞋子和手表,莱芜市烟草局还现场教给市民辨认假烟的方法,还拿来了十几条假烟供市民参考。

据介绍,3·15咨询活动现场共受理消费投诉53件,解答消费咨询3000余人次,有力宣传了消费者权益保护主题,营造了浓厚的消费维权社会氛围。

精彩花絮

名优企事业现场服务 引导市民科学消费

本报3月17日讯(记者 陈静 王浩奇 于晓敏) 在活动现场,市移动公司、市联通公司、市人民医院、市中医院、莱芜银座商城等名优企事业在现场设置咨询台,展示企业形象,宣传名优产品,公开服务承诺,开展消费咨询服务,受理消费者投诉,努力引导市民科学消费、健康消费。

移动公司设置咨询台向市民们提供通讯指导,同时,他们为市民们制定了一系列的套餐,旨在让市民通讯消费更加优化。

莱芜市消费者协会联合联通莱芜分公司编撰了《通信消费指导手册》,给广大消费者提供必要的通信类消费知识,提高消费者主动维权的意识,受到社会各界欢迎。

莱芜市人民医院组织专家参加了此次“3·15”大型义诊、宣传咨询活动。市人民医院内科、外科等专家、护士8人,参加了此次义诊活动。活动过程中,专家们热情地接待着每一位前来咨询的群

众,认真地为群众诊疗,并仔细解答各种疑问,宣传健康常识。护士们耐心地给前来诊疗的患者测量血压,并向大家免费发放常用药品和健康宣传材料。当天,共义诊群众100余人次,发放健康教宣传资料600余份,免费发放价值2000余元常用药品。

莱芜银座商城在3月15日当天除了在活动现场专门安排了接待消费者咨询服务的人员外,在其店门口也设立了咨询服务台。据介绍,银座商城近年来在产品品质、服务到位等方面下了大力气,与去年同期相比,包括投诉者在内的咨询人次由300多人次下降到200多人次。

15日一大早,莱芜五福茶业的工作人员将茶具摆放在路边,供市民品尝。五福茶业的工作人员告诉记者,他们通过品茶的方式,让消费者来鉴别茶叶,从而保障消费者的合法权益。莱芜五福茶业有限公司有自己的茶业生产基地,近年还

组织研发团队在莲花山建立茶叶基地,在不久的将来莱芜人就可以喝上原汁原味的莱芜茶叶了。

在展位上提供产品供市民试吃的还有香山瓜子。香山瓜子借助3·15宣传日,不仅向市民宣传好的品牌,还印制了一些宣传册。香山瓜子的吕先生告诉记者,香山瓜子秉承做好产品,严格把关食品安全,做一流的瓜子,让市民吃到安全食品。

为了配合3·15宣传活动,凤城大药房的工作人员购买了千余本《消费者权益保护法》宣传册向市民发放。还有专门的工作人员对市民进行免费量血压、讲解健康知识。凤城大药房总经理秦峰告诉记者,药房秉承“不让一粒假药进入市场,不让一粒劣药流入社会”的原则。“让老百姓吃上放心药。”

中石化莱芜分公司在咨询台展示了为客户提供的众多增值服务,并带去了“质优量足,客户满意,每一滴油都是承诺”的宣言。



本报维权律师团的律师正在为市民提供法律咨询。 记者 于晓敏 摄

本报维权律师团 为消费者解难题

本报3月17日讯(记者 于鹏飞) “俩月前购买的LED液晶电视还在三包期,但是出现质量问题后,商家却推辞拒绝免费维修,我该怎么办?”“上个月家人把一件羽绒服拿到干洗店清理,洗涤后却出现了脱丝、破洞等现象,该如何与商家交涉?”“我给在外上大学的儿子邮寄生活用品,等开封后竟然出现损坏,下一步该如何维权呢?”在3·15宣传咨询活动现场,不少莱芜市民来到齐鲁晚报今日莱芜专门设立的咨询台前,向律师请教生活中遭遇到的维权难题。

3月15日一大早,本报的咨询台早早摆开阵势等待市民前来咨询,而且还邀请到了本报维权律师团的两位法律专家。一位是来自山

东恒志远律师事务所的刘波军律师,另一位是来自莱芜浩正法律服务有限公司的魏小林律师,他们运用多年的实战经验、丰富的法律法规知识为市民答疑解惑。从现场的咨询反馈看,市民对两位律师的合理建议和专业解答都赞不绝口。

“老百姓在消费时,一旦遭到不公正待遇后,一般都会感到无从下手,还会伤透脑筋;今天打心里感谢齐鲁晚报给消费者提供的公益平台,真正为老百姓办实事,而且,为消费者解难题的律师也很专业负责,他们提供的意见很实际、很中肯。”家住莲河小区的陈女士接受记者采访时说。

采访中,记者了解到,在本报设立的咨询台现场,居民问题最多的还是集中在如何维权上。

金融机构街头宣传 为金融消费者维权

本报3月17日讯(记者 于晓敏 陈静) 15日上午,在3·15活动现场,各金融机构集中宣传“畅通维权渠道,保障金融消费者的合法权益”。各金融机构设立宣传点30余个,出动宣传人员近200人,共接受群众咨询1500人次,发放宣传资料8000余份。

人民银行莱芜市中心支行组织中国银行莱芜分行等众多金融机构为群众提供金融产品咨询,讲解非法金融产品特征、危害及其防范知识,并结合新《消费者权益保护法》的实施,重点讲解金融消费者应当享有的知悉权、选择权、公平交易权、索赔权等权利。

在中国建设银行莱芜分行在

展位前设立了人民币防伪特征宣传板,不少市民正驻足仔细学习,建行的工作人员则拿着宣传册为路过的市民讲解如何辨别真假人民币。中国农业银行莱芜分行除了发放理财产品宣传册,还为市民发放了外汇知识、理财常识等宣传材料,让金融知识离市民更近。交通银行莱芜分行的展位打出了“珍爱信用记录,享受幸福人生”的横幅,向市民宣传重视信用记录的重要性,不时还有市民向工作人员咨询办理信用卡的相关问题。“刚办的网银还不会用,你们能教我一下吗?”石女士对中国工商银行莱芜分行的工作人员说。工行的工作人员为石女士详

细讲解了网银的使用方法后,还拿着宣传册提醒石女士要注意密码安全,正确使用网银。莱商银行设立了金融产品的宣传板,为市民讲解各类金融产品的特点以及金融消费者该如何保护自己的权益。

当天现场最大的阵容则是市保险协会组织的20余家保险公司的展位。各保险公司除了展示自己特色的保险产品,还为市民带去了反洗钱知识、金融常识等知识宣传,让消费者真正了解“保险,让生活更美好”。中国人寿保险股份有限公司莱芜分公司在现场宣传“诚信我为先”,并提醒消费者“维护自身权益,请您亲自签名”。