



# 遇到坑人的事,快来吐槽吧

## 又到“3·15”,本报征集维权线索

本报3月14日讯 俗话说“常在江湖飘,哪能不挨刀”,日常购物买到过期商品、外出就餐吃出高蛋白“配料”、健身美容遭遇忽悠宰客……作为消费者,生活中免不了遇到这样那样“坑爹”的事儿。在“3·15”来临之际,本报向广大读者征集消费维权线索,欢迎您来吐槽生活中的消费遭

遇。有料就请拨打齐鲁晚报《今日章丘》热线电话83322899。

本报除公开征集消费维权线索外,还将联系相关部门进行案例探讨,帮助消费者维权。您有任何投诉、维权、质疑、建议、提醒等方面的诉求,都可以及时跟我们联系。本报将重磅推出“谈消费 共维权”活动,为您排忧解难,维护正当权益。

据了解,本报将重点征集房地产、网购、汽车、通讯、快递、教育、餐饮、食品、医疗、旅游、家电、金融保险等多个行业和领域的新闻线索,如果您了解某些行业中不为人知的内幕,也请告诉我们。对接到的投诉,本报将派记者深入调查采访,或转给相关职能部门处理,或联合部门一起为您讨公道。如果您购买了假冒伪劣产品,遭遇到网络欺诈,或者您深知行业潜规则,亲历过消费黑幕,希望您能信任《齐鲁晚报》,将侵权黑幕曝光,本报也将用实际行动向侵权行为宣战。

即日起,您在生活中所遇到的消费尴尬和困扰,都可以通过以下三种方式告诉我们,我们将本着实事求是的原则,搭建广大消费者与服务提供商之间的有效沟通平台:

拨打齐鲁晚报《今日章丘》热线电话83322899,登录微博账号@齐鲁晚报今日章丘,或官方微信信号qlwbjrzc进行留言。

(本报记者)

## 消费者遇到的窝心事真不少

# 本报盘点投诉案件,给您提个醒

【编者按】

一年一度的“3·15消费者维权日”来了。随着物质生活水平的提高,我们对商品质量的追求、对消费服务的要求越来越高,也更善于通过各种途径发出声音,寻求诚信、公平。在此,本报将一年中遇到的各类“消费者投诉案件”做个总结,整理出容易使消费者忽视、“被忽悠”的经典案例,为大家的日常消费提个醒。

本报记者 王帅



在各大商场超市的显著位置均有消费维权提示牌,方便消费者维权。

## 超市“四舍五入”多收四分 “较真儿”市民不乐意讨说法

本报3月14日讯(记者 王帅 通讯员 杨静) 日前,家住章丘的郭先生在小区门口的超市买菜时,一共消费13.66元,但超市却收取了13.7元。为此,郭先生与超市“较起了真儿”。

“虽然只是4分钱,但是超市不和我知会一声就扣掉了,这算怎么回事啊?”郭先生认为,一次两次无所谓,去的次数多了,去买东西的人多了,这笔钱也是个不小的数目,超市的这种收费方式让人无法理解。郭先生向章丘市市场监管局进行投诉。

对此,超市的负责人满肚子委屈。“我们超市采取的是‘四舍五入’的收费方式,这是收款机自动设定的程序,凡是遇到几分钱的情况,都会自动四舍五入。其实我们主要还是为了方便找零,毕竟不可能每天都兑换到这么多分币。”该负责人表示,总体来说,消费者也并不吃亏,这次多花几毛钱,下次就可能少花几毛钱。碰到真为这几毛钱“较真”的顾客,超市一般都会直接返还1角钱,因为兑换分币太费事。

但是别看这小小的几分钱,也不要认为消费者为了这几分钱投诉不对。负责处理该投诉的章丘市市场监管局双山市场监管所工作人员告诉记者,根据《消费者权益保护法》规定,消费者具有知情权,如果超市在消费者不知情的情况下擅自“四舍五入”收费,便侵害了消费者的知情权。“商家‘四舍五入’的做法中,‘四舍’属于商家让利的自愿行为,‘五入’则属于霸王行为,涉嫌侵害消费者的合法权益。如果商家拒不整改,市场监管部门将对这种行为予以制裁。”双山市场监管所的工作人员提醒,购物结账后发现找零不对,要第一时间找到商家维权。

目前,该超市已退还郭老先生1角钱,并向其赔礼道歉。同时承诺修改收银程序,只要是涉及“分”的零头,将全部抹去。

## “党员经营户”亮牌作表率 非公经济组织党建助推经营者守法诚信



章丘市市场监管局党员经营户授牌。

本报3月14日讯(记者 王帅) 日前,章丘市市场监督管理局对辛寨四家企业及农民专业合作社授予“党员经营户”牌匾,“党员经营户”们在生产、经营中亮身份、亮职责、亮承诺,文明守法、诚信经营,用自己的模范行动维护企业、品牌的良好形象。

能成为“党员经营户”的一员,山东高斯达电梯有限公司总经理张东风感到十分高兴。“我们企业的党支部1993年就成立了,到现在,质检、技术、生产等重要岗位上的工作人员都是党员,支部也一直传承着‘党员示范岗’,在企业运营中发挥先锋模范带头作用。”当接过“党员经营户”的牌子时,张东风觉得,这不仅仅让企业所有党员干部感到一份荣誉,同时也增加了一份压力。“就像是金字招牌,代表着我们的鲍芹更让人放心!”谈到“三亮”活动,章丘市鲍芹产销专业合作社党支部书记刘振刚说,下一步,合作社将继续加强党支部建设,“党员经营户”模范带头,带动村民致富,发挥“三亮”活动应有的作用。

去年以来,章丘市市场监管局深入基层向非公经济组织党员经营户授牌,不断扩大非公经济党组织“三亮”活动范围。目前,已有80多名党员经营户挂牌“三亮”。2016年,章丘市市场监管局计划在全市私营企业、个体工商户党组织中开展“三亮”活动183户,2017年在私企个体工商户党组织中达到“三亮”活动全覆盖,2018年在个体工商户党员中达到“三亮”全覆盖。

### 案例1 免费美容 “美”到脸肿

投诉:陈女士被一家美容店的免费美容卡吸引,商家承诺免费美容一次。陈女士持卡去黑头,但美容结束,脸却肿起来。服务员告知可配合使用另一款产品来消肿,但需支付80元。

处理:章丘市市场监管局的工作人员表示,店家应明示“免费”所包括的内容,不应模糊界限以迷惑消费者。最终,店家退还了陈女士80元的费用并道歉。

提醒:一些美容美体店常以“免费体验”为噱头,吸引消费者进店,在消费者体验过后,又以各种名目收取费用。面对这些街头掉的馅饼,要拒绝小便宜,擦亮双眼,发现环境、产品等“有问题”,要自我保护并理性拒绝。如果合法权益受到侵害,及时求助相关部门。

### 案例2 保健品功效 真假难辨

投诉:李先生听说有个老年团购网站买东西很便宜,介绍加会员还能免费领鸡蛋。李先生到该团购网站办公室后发现正推销一款保健品,称对治疗老年人高血压、高血脂、高血糖等慢性病有奇效。之后李先生花一万多元买了三套,等收到产品时却发现购买的降血压、血糖的保健品竟是主治骨质疏松症的壮骨胶浆。找团购网站时,其工作人员却称李先生听错了。

处理:章丘市市场监管局的工作人员表示,由于缺乏维权常识和经验,没有保留宣传时的相关证据,李先生的合法权益很难得到充分、合理的维护。

提醒:目前很多“讲座宣传”常拿假冒伪劣产品忽悠老年人,骗取老年人的信任后再“伸手要钱”。广大老年人在参加所谓的“免费保健讲座”等活动时,要注意保留好维权证据,警惕夸大不实的噱头宣传,同时,不要贪图小便宜,尽量在正规商场、药店购买保健品、药品,避免落入“讲座营销”的陷阱中。

### 案例3 刷卡购物退货 让付手续费

投诉:市民李女士在某商场刷卡购买一款皮鞋,没穿几天皮鞋就掉漆,返回商场要求退货,店家称应提供当时购物刷卡的单据,否则需承担当初刷卡结账时产生的手续费。对此,李女士认为,刷卡的手续费是商家与银行之间产生的费用,没理由让自己承担。

处理:章丘市市场监督管理局的工作人员表示,刷卡服务是商家与银行之间的经营行为,不应该让消费者支付刷卡消费产生的手续费。最终,商场全额为李女士退款,承诺不再收取刷卡手续费。

提醒:商家由于向银行提出退款申请手续繁琐,有些商家不愿意为刷卡消费者退货,为了给消费者制造退货障碍,就把这部分费用转嫁到消费者身上。消费者遇到类似情况,有权拒绝。

### 案例4 手机买了不喜欢 想退被拒

投诉:李先生从某商场购买手机后又不喜欢,便找到商家要求换成别的颜色或者退货,被商家以自行选择,未发生质量问题为由拒绝。对此,李先生提出了新《消法》中规定的“七天无理由退换货”的条款。

处理:消协工作人员介绍,实体店的售后服务执行“国家三包规定”,即产品自售出之日起7日内,发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理,有额外约定的除外。

提醒:除非商家承诺,否则没有法律法规规定实体店必须七天无理由退货,因此消费者不能轻易要求退货。此外,即使网购可享七天“后悔权”,但下列四类商品除外:消费者定做的;鲜活易腐的;在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;交付的报纸、期刊。

### 案例5 承诺包修六年 却“缩水”

投诉:2010年7月,李先生在某商场购买一台新科空调,三包卡注明“该空调整机及主要部件包修六年”。2015年4月,空调发生故障,李先生联系售后维修。维修人员告知空调的压缩机损坏需更换,因超过三年的包修期,需收维修费,称是济南公司的通知。

### 案例6 想买跑鞋 被要求再买T恤

投诉:李先生在耐克品牌店看中一双跑步鞋,结账时,营业员告诉李先生,这款鞋不能单卖,如果想买,还需添钱买一件T恤衫。李先生认为商场存在损害消费者权益的行为,随即向市场监管部门举报。

处理:通过暗访调查,章丘市市场监管局工作人员发现,该品牌经营店侵犯了消费者的自主选择权和公平交易权。随后,执法人员对品牌经营者进行了立案查处。

提醒:在《消费者权益保护法》和《反不正当竞争法》中,均明确规定,经营者不得违背消费者意愿强行销售商品或者提供服务,不得以任何形式搭销商品或者附加其他不合理条件。

### 案例7 特价品有问题 商场拒退换

投诉:宁先生购买了一件特价上衣,穿着时装饰品大量掉落。宁先生认为衣服质量有问题,便返回要求退换。商家却告知“特价商品须检查好,出门后一律不退不换”。

处理:章丘市市场监管局的工作人员指出,商家违反相关规定,要求超市为宁先生办理了退货。

提醒:特价商品不同于处理品、瑕疵品,商家依然要对质量负责。购买前,消费者应搞清特价商品的降价原因,如果是处理品,商家必须先明确告知消费者商品的瑕疵状况,并仅对经消费者认可的有瑕疵部分免责,但是对于以促销手段销售的断码、过时或清仓等商品,商家依旧要履行三包规定,对存在质量问题的商品按照规定予以退换。