

3.15维权现场,商家客服“瞪大眼”

在莱山会场,齐鲁晚报烟台融媒中心现场服务活动受到市民热捧



本报3月15日讯(记者 秦雪丽 柳斌 实习生 王鹏飞 李阳) 今年3月15日是第35个国际消费者权益日,为宣传消费法律法规,更好地保障消费者合法权益,芝罘区市场监

管局、莱山区市场监管局都举行了现场维权活动。其中,芝罘区会场共发放宣传材料1000多份,接受相关咨询300多人次,在莱山会场,齐鲁晚报融媒中心给市民免费提供测血压、测血糖,律师咨询服务。

今年的消费者权益保护日主题是“网络诚信,消费无忧”,网络消费领域侵害消费者合法权益问题也日益凸显。据芝罘区市场监管局工作人员介绍,去年芝罘区接到涉及网络购物的投诉近500余起,占全部投诉量的33%。

在芝罘区大悦城3.15活动现场,记者看到市民投诉的热

点主要集中在保健食品、电子产品、家电产品等。据芝罘区市场监管局统计,当天,共发放宣传材料1000多份,接受相关咨询300多人次。

除了前来投诉咨询的市民之外,不少商家客服人员也到场。记者看到,他们像普通市民一样,在每个受理投诉的摊位前,来回走动,认真地打听市民投诉的内容和对象,如果涉及自己的品牌,会现场沟通了解情况,协调处理,非常忙碌。“每年这一天,都会到现场来,看有没有我们的投诉,如果有的话,尽快帮着协调解决。”某品牌商家客服人员介绍。



值得一提的是,在莱山佳世客3.15活动现场,齐鲁晚报融媒中心也参与其中,在接受消费投诉的同时,联合汇通燃气、凤凰山医院、山东广耀律师事务所律师,给市民带来用气安全知识讲

解,免费发放燃气胶管,免费给市民测血糖血压、法律咨询等服务,受到市民热捧。其中,在现场,汇通燃气共免费发放燃气胶管近150米,受理用户安全咨询100多人次。

15日上午,芝罘区市场监督管理局在大悦城东南广场举办“3·15维权日”活动。本报记者 吕奇 摄

现场投诉

手表戴了5个多月,秒针掉了

在投诉现场,市民李女士带来了两块手表。据李女士介绍,2015年9月份,她在SWATCH手表专卖店,以550元的价格给儿子买了一块石英表,戴了四五个月,这块手表就出现走走停停的问题,后来由于发票单据自己都丢失了,也就没有管这事。

2016年6月份,李女士又在市区另一家SWATCH手表专卖店花550元购买了一块手表,然而这个表戴了大约5个月的

时间,表壳不小心被暖气片划伤。“当时也没在意,感觉能用就行。”李女士说,但没过多久,秒针竟然掉了下来,手表处于罢工状态。李女士找到了专卖店,“对方说秒针掉下来,是由于人为原因,不给维修。”李女士说,在佩戴中,手表没有摔过,对于商家说的人为原因,她不认可。

记者联系到了该手表专卖店,对于李女士的投诉,工作人员称对于机芯,保修期

是两年,前提是能不能是人为原因造成,李女士的手表出问题后,他们将手表寄到了上海检测中心,检测的结果显示是人为原因造成的,对此,他们也没有办法。

如果李女士想维修,只能将手表寄到瑞士,因为国内无法维修,但邮寄费和维修费需要消费者自己承担,他们可以帮着联系。

本报记者 秦雪丽 实习生 王鹏飞

相关新闻

经侦打击侵犯消费者利益犯罪成效显著

记者从烟台市公安局经济犯罪侦查支队获悉,近年来,公安部门对非法集资、侵权假冒、传销等涉众型经济犯罪始终保持高压态势,并根据不同时期经济运行态势,结合烟台的实际情况,有针对性地开展预警和打击行动。

烟台市公安局按照公安部和省公安厅的统一部署,深入分析经侦工作各项职责、职能及构成,研究出台了预防、法制、信息、文化“四个经侦”的工作框架,在打防经济犯罪中形成了信息引领、部门协作、多角延伸、多维监督的

经侦工作新模式,牢牢把握打击经济犯罪的主动权,对非法集资、侵权假冒、传销等涉众型经济犯罪始终保持高压态势,并根据不同时期经济运行态势,结合烟台的实际情况,有针对性地开展预警和打击行动,收效良好。据统计,自2014年以来,全市公安经侦部门在打击侵犯消费者利益犯罪中,共立案69起,抓获犯罪嫌疑人117名,先后为群众挽回经济损失约2400余万元。

本报记者 张琪 通讯员 徐忠

只要你想走，只要我有船

一卡在手，想走就走

2017年1月1日至2018年12月31日期间内，只要您手中有悦享卡/至尊卡，您就可免费乘坐**2次**爱尚邮轮承揽渤海轮渡、钻石国际邮轮、天海邮轮、皇家加勒比邮轮、歌诗达邮轮、MSC地中海邮轮6天以内航线出游，畅享蔚蓝的大海和悠闲的假期！

用旅行邂逅你的

LOVE

花开的时节，让心也跟着绽放
像小鸟梳理羽毛一样，舒展四肢
在春暖花开的季节，来一场悠闲的度假
让你们的爱沉淀地更香醇
让单身的你遇见更好的Ta

悦享邮轮卡**2999元/张**&至尊邮轮卡**5888元/张**

咨询热线：**131 5693 4543**