



征集令

一年一度的315消费者权益保护日又将到来。作为消费者,在日常消费过程中,是不是也遇到过买到假货、受到商家坑骗的烦心事?在315到来之际,欢迎大家吐槽自己消费时遇到的烦心事、委屈事,也希望通过我们的报道,帮消费者维权、为更多人提醒。
电话:8065000或18678649687 QQ:309167972
微信公众号:hsjzb967096 新浪微博:@黄三角早报-东营

咱家老人为何屡屡被骗?

12315提醒,购买带有保健功能商品要谨慎

本报2月29日讯(记者 徐文君 通讯员 聂志强) 家中老人对具有保健功能的商品感兴趣,甚至花费数万元购买,对此,不少市民称担心老人受骗,“并非不关心老人身体健康,只是怀疑商家夸大宣传”。而记者也从东营市工商局了解到,近日,12315接到部分市民关于上述问题的咨询,工作人员提醒谨慎购买带有保健功能的商品,多了解商家信息。

“汗蒸房一共七万块钱,现在已经交了两万七千元,但商家并没有给任何凭证,担心老人被骗。”近日,市民王霖(化名)拨打东营市工商局12315热线电话称,家中老人听了小区一商家的推销后,便决定购买上述汗蒸房。

王霖担心老人被骗,原因除了没有收到任何凭证外,还因为“特意去了解了一下,商家似乎没有任何经营证件”。越想越不对,陈霖便找到商家,要求将家中老人之前交的两万七千元退回,但遭到商家拒绝,“无奈之下,只能打12315投诉”。

家住西城的陈先生也因老人欲购买带保健功能的商品,拨打12315

进行咨询。陈先生介绍,此前一商家向老人推销一款激光治疗仪,并称有疏通血管、降低血液浓度的功能,“老人听了十分感兴趣,非要花4000元购买,但我觉得商家有夸大宣传的嫌疑,担心老人受骗”。

“最近家中老人购买了一套类似净水器的设备,老人说可以治疗多种疾病,但是我觉得老人可能是受骗了。”家住西城的李女士听老人介绍说,商家称该设备可去除水中一些有害物质,进而达到治疗效果,“还让老人看了一个网址,上边有设备的相关信息。”但李女士认为,网上这些信息并不能证明该设备有治疗疾病的功能,“老人应该是受骗了”。

东营市工商局12315工作人员提醒消费者,患病尽可能到大型、正规的医院进行治疗;如果真的需要购买带有保健功能的设备时,要尽可能选择大型、正规的商场,并选择信誉度高的商家。此外,购买前还要了解商家是否具有销售资质,是否有相关证件等;如果自身合法权益受到侵害时,应及时向有关部门进行投诉。

“三包期”内出故障, 过后才找出原因 这种情况,市民该不该付维修费?

本报2月29日讯(记者 徐文君 通讯员 庄严) 汽车水箱漏防冻液却查不出问题,出了“三包期”才找到“症结”,但却要付费维修了。对此,律师认为,问题出现并在“三包期”内报修,4S店收取维修费不合理。

“‘三包期’内他们没有查出问题,过了之后才找出问题,还得让我支付维修费,这不合理。”近日,市民陈明(化名)向12315投诉称,他在外市购买了一辆车,但一直在东营该品牌4S店维修和保养。

开车过程中,陈明偶然发现水箱存在漏防冻液的情况,便来到东营该品牌4S店进行维修,不过一直没有查到问题出在哪儿。

此次检查维修10天之后,陈明的汽车水箱仍存在漏防冻液的情况,不过此时他的车已过了“三包期”。陈明便再一次来到4S店,经过检查发现是水箱存在问题,需要维修。因为过了“三包期”,所以陈明需要支付维修费。

但陈明认为,针对水箱漏防冻液,自己在“三包期”内已经找4S店进行维修,是4S店没有找到问题原因,并不是自身的错误导致。因此,随后查找到原因,4S店应免费进行维修。

对上述问题,山东龙和律师事务所律师齐志英认为,车辆出现问题并在“三包期”内报修,是由于4S店没有找到漏防冻液原因,以致问题未解决。因此,虽然在车辆出了“三包期”后找到原因,但并不是新的问题,所以商家收取维修费并不合理,消费者可以通过向消费者协会进行投诉,或通过法律诉讼方式维护自身的合法权益。

“从lily买的衣服,标签咋成了卿赏衣”

商家称是新申请的副品牌,顾客购买时条码还没下来

本报3月1日讯(记者 张园园 徐文君) “小票、包装袋等都显示是lily这个品牌,结果买回去送朋友时,才发现衣服上的标签是‘卿赏衣’。”回忆当时的情形,陈华(化名)仍“有些郁闷,多尴尬啊!”

原来,2月14日,陈华在东营振华商厦三楼购买了一套衣服,想当作礼物送给朋友,“当时门头上的大牌子上写的是lily,而且销售人员明确跟我说,我相中的那套衣服是lily的新款。”因为此前对这个品牌有些了解,陈华也未作多想。不过,陈华也说,衣服后边确实有标签,但当时自己并未仔细查看,“我都要去交钱了,销售人员还把衣服给别人试了,而等我付款回来,衣服已经包好了。”

第二天,陈华将花费626元购买的衣服拿出来,准备送给朋友,“当时都在一起,就想先看下是不是合适。”而这仔细一看,陈华和朋友发现衣服标签和吊牌

上的品牌名称显示为“卿赏衣”,“袋子、小票等等都是lily的,结果拿出来的衣服不是,让人家怎么想?”

“说实话,当时就觉得这衣服不值那么多钱了,而且这么一弄让人挺郁闷的。”2月16日,陈华联系到了东营振华商厦的工作人员进行投诉,并希望给予一定的赔偿,“挂着lily的牌子,卖其他品牌的衣服,这种做法合适吧?”

在陈华提供的所购衣服的照片上,记者看到上衣领口位置的标签以及吊牌上,显示为“卿赏衣”;而在陈华提供的带有“东营振华百货发展有限公司发票专用章”字样的发票上,商品名称显示为“lily上衣”,开具时间为2月14日。

东营振华商厦女休闲商场经理万云霞说,此前商厦货管部门确实接到了一顾客的投诉,并联系她询问具体情况经过等,“经过我们了解,这位顾客购买的

其实是lily这个展厅的副品牌,只是她购物时条码还没下来,所以小票等上边显示的商品名称是lily。”

万云霞告诉记者,1月29日商家开始走申请增加副品牌“卿赏衣”的流程,“由于货品结构调整,申请增加副品牌是符合商场规定的”,2月10日商家申请审批完成。

不过,商品条码的申请以及批复时间与此并不同步,“中间有一个审批流程,2月18日条码申请批复。”而在这段时间内,消费者所购“卿赏衣”品牌衣服,在小票等上边显示的商品名称则为lily,“她是2月14日购买的,所以也是这么显示的。”万云霞说,并不存在故意欺诈消费者的情况,“如果消费者还有什么顾虑,可以申请退换。”

但对商场的解释,陈华称并不能接受,“而且衣服已经送人了,根本不可能

退换”。

山东龙和律师事务所律师齐志英认为,小票上的商品名称与消费者所购买的商品名称不一致,是一个形式上的问题,说明商家内部管理不完善,有瑕疵,不过,也不能因此证明商家存在故意欺诈消费者的行为。消费者如有异议,可以向商家提出退货,而商家也应该给予满足。

而东营市工商局工作人员介绍,小票上的商品名称与消费者所购买的商品名称不一致,商家的做法并不正确。如果消费者认为商家存在欺诈的行为,那么就需要提供有力的证据证明,会按照欺诈办法和消保法等规定获得补偿。如果消费者提供不出证明,那么消费者提出的补偿要求将不会得到支持,但消费者仍然可以选择要求退货。此外,对商家所说的条码申请与审批时间差,属于商场内部规定,并没有明确的法律规定等。

诚信之光 照亮一座城

建诚信社会 你我齐参与

讲文明 树新风 公益广告

齐鲁晚报系 黄三角早报