

# 关注3·15

**编者按** 新修订的《中华人民共和国消费者权益保护法》将于今年3月15日正式实施。其中,对完善“三包”、网络购物、个人信息保护等热点问题都作了明确规定。今年,中国消费者协会将3·15的主题确定为“新消法、新权益、新责任”。潍坊市也将举办3·15国际消费者权益日相关宣传活动。本期《潍坊新闻》特推出“关注3·15”专题报道。

## 潍坊2013年度 消费维权十大案例

### 案例一:购物莫名遭伤害

2013年1月29日,李女士在安丘市某大型商场购物时,被一扇突然倒塌的玻璃门砸伤,住院治疗33天,发生医疗费用19717.29元。4月20日,李女士投诉到安丘市消协,要求商场给予一定赔偿。本案中,商场未在存有危险因素玻璃门处设置明显警示标志,应对李女士受伤负责。经调解,该商场全额承担李女士住院治疗费用,并赔偿误工费、后续治疗费等2万元。

### 案例二:农膜质量出问题

2013年10月,重庆菜农钟先生从青州某塑料有限公司购买价值20余万元的农膜,使用后农膜发生大面积破损,导致大棚蔬菜死亡。12月8日,钟先生致电青州市消协,请求帮助挽回损失。经调解,该公司承认农膜出现质量问题。双方最后达成一致意见,该公司重新为钟先生免费运送价值8万元的农膜。

### 案例三:买到假冒“五粮液”

2013年6月12日,消费者邓某从昌乐县经销商周某处购买了39度五粮液15瓶,客人喝后出现头痛、恶心症状。邓某怀疑酒有问题,遂投诉到昌乐县消协。县消协工作人员立即与五粮液酒厂取得联系,经厂方鉴定该“五粮液”为假冒。经调解,经销商周某全额退还酒款并赔偿现金5000元。案件移送后,昌乐县工商局依法进行立案查处。

### 案例四:装修瓷砖有色差

2013年8月19日,消费者臧女士从诸城市某装饰城购买某品牌瓷砖90片,总价值7920元。铺贴后发现瓷砖出现色差,影响美观,遂于9月2日投诉到诸城市消协。经调查,消费者反映的情况基本属实。经调解,双方达成一致,商家补偿消费者4100元。

### 案例五:农机频频故障

2013年9月4日,李某兄弟2人从寿光市某农机公司购买了2台玉米联合收割机。使用过程中,联合收割机链条等小部件频繁发生故障,无法正常作业。2人多次要求退机遭拒,于9月20日投诉到寿光市消协。经调查,联合收割机主要部件没有质量问题,但链条等小部件故障频繁,机主操作不熟练也是造成故障多发原因之一。经调解,厂家免费调换2台玉米联合收割机。

### 案例六:存单变保单

2013年4月26日,陈先生到潍城区消协投诉,他在某银行存款时,柜台业务员向其推荐一种理财产品,在其反复推销下,李先生存款5万元,存期五年。但到期取款时,李先生发现利息比正常的定期存款还少近5000元,要求返还遭拒。经调查,陈先生在银行办理的业务并非存款,而是购买了“银保产品”,即由银行代理销售的保险产品。根据《消费者权益保护法》规定,经营者应向消费者提供有关商品或者服务的真实信息。经调解,银行退还消费者利息差额4000元。

### 案例七:化肥纠纷起争端

2013年4月11日,王某到安丘市消协投诉,他在3月份从该市区某镇李某的农资专卖店购买了北京某品牌硝酸铵钙化肥35袋,每袋价值92元。施用后发现农作物长势明显不好,怀疑化肥有质量问题,遂找到经营者李某要求其给予说法并予以赔偿。李某百般推诿,不予答复。经调查取证,消费者反映情况属实。安丘市消协进行了调解,经营者李某一次性补偿王某损失17000元。

### 案例八:开发商变更合同

2013年9月14日,宋某与潍坊某房地产公司签订购房协议,并交定金7万元。宋某按约定时间到房地产公司办理相关手续时发现,商品房买卖合同上车库价格由原先的8万元改为10万元,答复是车库统一涨价。宋某认为不合理,拒签合同并索要定金。开发商以宋某在规定时间内未签合同已属违约为由拒绝。宋某遂于12月11日投诉到高新区消协。经调查,投诉情况属实。房地产公司擅自改变车库价格,以不退定金为由强制消费者交易,违反了《合同法》诚实信用原则等相关规定。经调解,开发商退还定金7万元。

### 案例九:“新手机”原是二手货

2013年3月15日,潘某在临朐县某手机商店花4000元购买了一部苹果手机,使用不到一个月,手机就出现照相功能无法用、电池使用时间变短等问题。经与苹果客服电话联系咨询,得知该手机系“翻新机”,厂家保修已经截止,遂于4月10日投诉到临朐县消协。经调查,消费者反映的情况属实,经营者以旧充新,属于欺诈消费者行为。经调解,经销商退还手机款4000元。工商部门依法予以立案查处。

### 案例十:办卡容易退卡难

2013年3月31日,李女士在高新区某美容会所办理了1万元的养生、美容服务卡,会所口头承诺“无效退款”。李女士做了几次美容后,脸部出现较严重的红肿痒痒,诊断为皮肤过敏,医生建议其停止美容。李女士将医院诊断告知会所,并要求退还卡内余额。会所以属初期正常反应为由,拒绝退款,并让其按会所规定或转让给他人或购买产品。李女士于5月8日投诉到高新区消协。经调查,该会所以强势地位和自己的规定约束消费者,违反了《消费者权益保护法》、《合同法》的相关规定。经调解,会所退还卡内余额9700元,并向李女士赔礼道歉。

(记者 都镇强 李慧 整理)

12315申诉举报指挥中心去年共接到30284个咨询电话,954个申诉电话——

# 2013年,潍坊市市民申诉热点有哪些

□ 本报记者 宋学宝 都镇强 李慧

2013年,潍坊市12315申诉举报指挥中心共接到咨询电话30284个、申诉电话954个、举报电话853个。其中,已处理申诉942件,调解成功825件,调解成功率达87.58%。争议金额达70.83万元,为消费者挽回经济损失48.42万元。那么,2013年,潍坊市市民都申诉了啥?

## 通讯器材申诉列榜首

1月13日,市民郝女士致电潍坊市12315申诉举报指挥中心称,她去年9月在潍城区青年路颐高数码城购买了一部某品牌手机,但当年年底到该品牌手机售后部门维修时,发现手机所带的耳机、数据线和充电器接口都不是原装。于是,郝女士就带着售后所出具的鉴定结果,到经销商处讨说法。经销商在收下耳机、数据线和充电器接口的同时,承诺给予更换。不过,直到郝女士致电潍坊市12315申诉举报指挥中心时,经销商一直未履行承诺。经过调解,商家最终给郝女士更换了原装配件。

据潍坊市12315工作人员介绍,潍坊市通讯器材的申诉一直处于单个商品申诉的榜首。2013年全年,通讯器材类商品申诉有84件。集中反映的问题在于手机质量和售后服务等6个方面。商家违法销售假冒、高仿等以次充好的手机,不履行“三包”规定,手机维修不及时,商家在销售时夸大手机功能以及销售“吸费”手机等,成为消费者申诉的热点。

“遇到权益被损害的事情,消费者应该主动选择维权。”奎文区消费者协会主任王贤吉说,除了通过消协调解这一途径外,消费者还可以通过与经营者协商和解、向有关行政部门投诉、提请仲裁机构仲裁、向法院提起诉讼等其他四种途径来解决纠纷。

## 电信服务类申诉也不少

“之前办理了预存话费赠手机赠宽带的业务,但话费一直没有返还。”去年11月5日,市民许女士致电潍坊市12315申诉举报指挥中心称,她当时交了1380元话费,其中手机套餐129元/月,承诺每月返还54元。

经过调解,通信运营商承认有此业务,并表示是因工作人员受理操作错误而导致没有返还,并按照许女士的要求返还了现金。

“电信服务类申诉一直高居服务类申诉的榜首,2013年全年共受理此类申诉332件。”潍坊市12315申诉举报指挥中心工作人员说,其中,通信运营商新推出的部分业务因网络覆盖、信号、技术等原因,导致服务质量下降,使用受限或无法正常使用,与宣传和承诺严重不符,成为消费者投诉的热点。

此外,资费告知不到位、强制或变相消费、代理商代理业务不规范也都是消费者申诉的热点问题。其中,有的通信运营商在未经用户申请或予以确认的情况下擅自更改或增加“彩信”、“炫铃”、“来电”等增值服务业务。

## 互联网服务投诉增加

记者了解到,12315申诉举报指挥中心去年全年共受理互联网服务类申诉201件,呈现增加态势。“宽带开通不及时,同时存在网速慢、信号不稳等情况,使消费者无法正常接受服务,但在收费方面运营商却以包月或包年服务为由拒绝退费。”王贤吉说。

与此同时,网线宽带实际使用流量与定制流量标准不符,售后维修服务不及时,手机上网流量与实际缴费的流量不符等,也都是去年潍坊市申诉的重点问题。

除了通讯器材、电信服务、互联网服务外,家用电器产品质量和售后服务的申诉也居高不下。数据显示,2013年全年,潍坊市12315申诉举报指挥中心共受理家用电器产品质量及售后服务方面问题的申诉220起。

## 买车定金纠纷多 维修配件难识别

# 汽车“三包”让购车纠纷减少

□ 本报记者 李慧 都镇强 宋学宝

潍坊作为省内最大的汽车销售市场,有关汽车的诸多维权纠纷也时有发生。去年10月,新的汽车“三包”政策的出台,让消费者在购车时有了维权的依据,同时汽车“三包”政策的施行,也让汽车维权申诉数量下降了不少。

## 定金纠纷多

## 退还是不退

3月7日上午10点,潍坊市奎文区12315汽车维权中心的投诉电话再次响起。该中心主任李鑫详细记录完投诉内容后告诉记者:“又是一起汽车定金纠纷。”

据了解,奎文区12315汽车维权中心是省内首家成立的服务于家用轿车消费维权机构,自2012年10月成立以来,共接到各类家用轿车投诉213件,其中汽车服务投诉115件,占整个投诉量的54%,而在此类投诉中关于定金的投诉就有51件。

此次打电话投诉的李先生前几天在潍坊某汽车4S店订购了一辆10万元左右的轿车,并提前缴纳了1000元钱作为购车保证。后来经多方考虑后想要购买其他品牌的车,要求退钱,但是遭到店内工作人员拒绝。

经奎文区12315汽车维权中心调解,该汽车4S店同意退还1000元。但该店负责人表示,根据《合同法》规定,李先生属于违约方,应该承担责任,因此不应退还定金,同意退款是为了最大程度地保护企业名誉。

李鑫介绍,大多数消费者遭遇汽车定金纠纷时很难全款退回。汽车销售商家认为消费者所交钱款是购车的定金,商家自收到定金后便为订单进行准备,产生成本,因此不应退还给违约方。

记者走访潍坊部分汽车4S店发现,大部分商家都存在提前向消费者索要部分钱款作为购买某款车保证的现象,但给消费者的收款凭据却不尽相同,除规定定金合同外,大多是预付款、押金之类收据,并未明确标明所交钱款是“定金”,更未说明违约后果,甚至有些商家介绍时用词为“订金”,但在书面协议中却为“定金”。

山东衡明律师事务所律师杨春恒介绍,“定金”与“订金”虽一字之差,但法律效力却是大相径庭。依据《合同法》相关规定,一方违约时,双



□ 记者 李慧 报道

一4S店工作人员正在为消费者详细讲解汽车的合同条款以及用车注意事项。

方有约定的按照约定执行;如果无约定,销售者违约时,“定金”双倍返还;消费者违约时,“定金”不返还。而对“订金”,目前法律上没有明确规定。

奎文区12315汽车维权中心的工作人员提醒消费者,购车时一定要慎重选择,不要因一时头脑热就提前缴纳部分钱款,以免造成不必要的麻烦。如果决定提前缴纳部分货款时一定要界定清楚该货款的性质,并问明其法律约束力。

## 一般汽修店还是4S店

## 维修保养烦恼多

“要‘正厂’的还是‘副厂’?”,当汽修店的修车师傅这样问需要更换汽车保险杠的张女士时,张女士觉得有些难下决定。最后她听从修车师傅建议,选择了质量有保证的“正厂”件,当然也是价格比较贵的正厂。

据了解,所谓“正厂”是指正规配套厂生产的零部件,“副厂”指非汽车生产厂家授权的厂

家生产的配件,也是合格产品。但由于不法商贩仿冒“副厂”件,导致“副厂”件成为假冒伪劣产品代名词。

“咱又不懂,说是‘正厂’,也不知道是不是真的,乖乖掏钱就是了。”张女士向记者抱怨道。张女士的担忧也是诸多车主的烦恼。个别不良汽修店只换不修,用假冒零配件,偷工减料等做法使得车主轻易不敢将车开进一般汽修店门内。

为求放心,许多车主在汽车维修保养时只选择正规汽车4S店,但依旧会遭遇不少困扰。家住苇湾社区的韩先生的爱车进行第二次保养时,在4S店工人建议下进行前后车轮对调,即俗称“导轮”,并为此多花了近400元。

回家后,韩先生的家人和朋友认为他的车才行驶了10000多公里,且行驶路况很好,没必要“导轮”,4S店员工为了赚钱才会这么建议。

潍坊广泰丰田公司售后服务部部长梁学良介绍,按行业规范,汽车每行驶5000到6000公里需要进行一次“导轮”,根据具体路况等情况作具体判断。“4S店一般是追求让汽车达到最佳状

的顾客几乎没有。“去年年底实施的,到现在我们几乎没有罚过,主要就是起警示作用。”汉正轩自助烤肉工作人员说,刚开始实施时很多顾客都不愿意,如今也都慢慢理解了。“虽然规定的是超过200克扣一人押金,执行时却没有那么严格,只要不是超过的太多,不是剩了一桌子菜,我们是不采取行动的。”权味烤肉工作人员说。

对于“浪费押金”多数市民表示理解和支持。“以前吃自助餐就想着要把钱吃回来,看着什么好吃,往往取很多,最后吃不了。现在不敢这么做了。”家住高新区的宋广平说,以前吃自助餐剩一桌子菜是常事,而如今在交了押金的情况下,自己就有所控制,勤拿少取不会浪费那么多。但喜欢网上团购的韩丽却提出质疑,自己每次在网上团购自助餐时,都没有说明要另付别的费用,到店了却被告知要交押金,而且交押金总感觉

自助餐收“浪费押金”没有法律依据——

# 杜绝浪费或可以奖代罚

□ 本报记者 张蓓 宋学宝

为减少浪费,如今潍坊市越来越多的自助餐厅推出了“先交押金后吃饭”制度,顾客在就餐前先交上一笔押金,结账时若没有浪费再予以退还。多数商家表示,此举主要以心理警示为主,真正受罚的少之又少。但法律人士认为,“浪费押金”出发点好的,但没有法律依据,有点霸王条款,最好的方式是以奖代罚,给不剩菜的顾客打折或优惠。

“我们需要每位收取10元钱的光盘押金,餐后会退还押金,若浪费超过150克加收30元。”3月4日下午6时许,位于潍坊城区的汉巴味德自助烤肉店内,服务员对刚刚就坐的两名顾客介绍道。不仅如此,每张桌子上的烤品单、餐巾盒、翻牌等上面都印有“浪费每超过150克加收30元”字样。

“从去年就开始施行了,初衷是希望顾客勤拿少取,杜绝浪费。”该店一名工作人员告诉记者,“浪费押金”实施以后效果显著,浪费程度比以前小了很多,几乎没再出现过整桌浪费的情况。正如该名工作人员所述,记者逗留发现,顾客大都能适量取餐,就餐结束后盘子内的食物所剩无几。

调查中记者发现,目前潍坊市大多数自助餐厅都收取此类“浪费押金”,但标准不一,惩罚力度也各不相同,如权味烤肉自助餐厅惩罚力度小一些,每位顾客收取10元押金,每桌浪费超过200克扣一人押金;汉正轩烤肉自助餐厅每位收取10元押金,浪费超过30克需要加收一人餐费;玄武东街与文化路交叉口附近的一家自助火锅店收取20元押金。

虽然多数自助餐厅实施了“先交押金后吃饭”制度,但商家均表示,此举主要以心理警示为主,验餐时也是“睁一只眼闭一只眼”,真正受罚

是一种不信任的态度,不交就不能就餐,自己每次都是极不情愿地交押金。

对于是否允许饭店收取“浪费押金”一事,记者从潍坊市工商局12315申诉举报指挥中心得知,目前工商部门没有相关规定。山东王杨律师事务所律师的王建华告诉记者,商家的初衷是好的,从反对浪费的角度来讲表示支持,但目前从法律上还没有为厉行节俭餐前收取押金的相关规定,既不合理也不合法。他认为,消费者权益保护法中要求平等交易,客户有知情权,“浪费押金”有点霸王条款。“商家应提前明确告知,并要征得顾客的同意才能收取,如果顾客不同意,这个钱是不能收的。另外到底多少是剩下,5克10克还是100克,没有量化标准,容易造成误解产生纠纷。”王建华说,拒绝浪费要多管齐下,餐厅可以以奖代罚,给没有浪费的顾客打折或者发放礼品等鼓励的方式,唤起消费者自觉的意识。