

天天3·15

《侵害消费者权益行为处罚办法》支持消费者退款要求，但是——

预付卡“霸王条款”屡见不鲜

□ 本报记者 宋昊阳 宋宇宝

“预付式消费”在美容美发、健身等领域应用广泛。“办卡容易退款难”是其首要纠纷热点，今年3月15日出台的《侵害消费者权益行为处罚办法》，首次对办卡退款提出了有力依据。4月2日，记者调查发现，潍坊商家预付卡不退款的“霸王条款”仍然屡见不鲜。

办卡容易退款难

3月30日，家住北海花园的郑女士在一家名叫“潍坊佰家汤泉”的休闲会所消费时，该店工作人员极力推荐郑女士办一张会员卡，并表示会员可以享受赠品和消费优惠的待遇。

受到工作人员的劝说后，郑女士办了一

张500元的储值会员卡，享受该店会员待遇的同时，还得到了几张免费的门票。但是郑女士后来由于个人原因，想把卡里的钱退出来，却遭到了拒绝。4月2日，记者致电咨询该店工作人员，该店工作人员告诉记者，按照该店的规定，顾客往卡里充的钱是不能退还的。记者看到，关于会员卡充值，该店海报上写有“最终解释权归潍坊佰家汤泉休闲会所有限公司所有”。

随后，记者又调查了潍坊市多家健身中心、美容会所、休闲会所等，大部分商家都告诉记者，在会员卡里的储值金额是不能退还的，也有部分商家，如“天马健身会所”等，工作人员告诉记者需要提供会员卡号，来店里具体商谈是否能够退款。

预付卡不退款将受罚

记者了解到，今年3月15日起，《侵害消费者权益行为处罚办法》（以下简称《办法》）正式生效，《办法》对于经营者故意拖延或者无理拒绝的“任性”行为作了明确的责任界定。

《办法》规定，经营者未按约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求，履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

据了解，经营者对消费者提出的合理退款要求，明确表示不予退款的自消费者提出退款要求之日起超过15日未退款的，视为故意拖延或无理拒绝，工商部门可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照。

消协：应理性购买预付卡

潍坊市消协相关负责人提示，消费者在选择进行预付卡消费时，要考察商家的信誉度，尽量选择规模大、信誉好、经营状况良好的商家，不要因为商家的优惠幅度或者促销而忽略了潜在的风险。

“要适度消费防范风险。科学理性购买、充值预付式消费卡，每次充值金额不宜过多；谨慎选择预付额度过高、服务周期过长的预付式消费。”该负责人介绍，消费者要仔细阅读预付式消费的合同或章程，详细了解自己的权利和义务，特别注意其中限制消费者行为的规定，如价格、优惠条件、有效期限、使用权限、使用地点等。对没有合同或预付式消费卡面上约定过于简单的，要另行签订详细、明确的书面合同；特别要注意终止服务、转让等限制性条款。

花了3万元 越吃腿越疼

潍坊开展食品药品投诉举报“3·31”主题宣传日活动，引导消费者辨真假

□ 本报记者 郭继伟

3月31日，潍坊市开展食品药品投诉举报“3·31”主题宣传日活动，潍坊市食品药品监督管理局与高新区市场监督管理局联合开展以“合力打假守护健康”为主题食品药品投诉举报宣传日活动。

在高新区谷德广场门前宣传活动现场，该市食品药品监督管理局工作人员现场接受群众咨询和投诉，食品药品检验检测中心开展假劣药品鉴别、中药材真伪辨别等活动。

“在潍城区向阳路与玄武街附近的一居民房内，有3家豆腐生产加工作坊，已经大半年时间了。他们的作坊里堆满杂物，苍蝇满天飞，老鼠到处跑，臭水随意排放，影响了居民生活，更让人揪心的是这些豆腐到了市场上，食品卫生、安全从何谈起。”到现场举报的市民高先生拿着自己收集的“罪证”，希望食品药品监督管理局对三家作坊进行查处，让大家吃到安全放心的豆腐。现场工作人员告诉高先生，将尽快派工作人员到现场进行检查、处理。当天，局长热线及现场投诉点共接收投诉17起，咨询14起。

近几年，食品安全已经成为消费者关注的焦点。前来谷德广场佳乐家超市购物的冯大爷看到聚集的人群，也凑凑热闹，他非常关注吃什么安全，“很多蔬菜、粮食上的农药、化肥残留严重，但民以食为天，不敢吃又还得吃，老百姓很无奈。”冯大爷说，自己平时都是从大超市购买食品，虽然价格高但尽量买放心的。

“大家看，分辨三七要从外观、质地、性状、颜色等方面来看，真的三七密度大、质量重，断面灰绿或黄绿，木质可以看见放射状的纹理……”在现场，工作人员正在向消费者展示如何辨别中药材三七。家住高新区的李女士带着自己买的多种保健品挤过来，将一盒盒保健品摆到桌上，希望工作人员能帮着“打假”。“这些保健品我花了近3万元，都是瞒着家人偷偷买的，但吃了却不见效。”李女士说，自己过来举报，就是想还能挽回一些损失，让他们把钱退给自己。

谈起被骗的经历，李女士唏嘘不已。“销售人员一开始到家里免费给我测血糖，说不用我跑到医院检查了，也没提买其他东西的事儿。”李女士觉得自己碰到了热心人。后来销售人员开始说血糖高的危害，说



3月31日，工作人员(左一)在现场为市民讲解如何分辨真假中药材。

得她心惊胆战。接着，又向她推销降血糖的保健品怡泰舒，每盒118元，李女士一次性买了1.1万元的怡泰舒，吃了一段时间之后发现自己血糖又变得偏低了。

“之前的怡泰舒还剩下十几盒，我打算把药退了，可是销售人员不但不退，反而又给我推荐一种新的控制血糖的保健品——健胰素，让我拿三盒怡泰舒换一盒健胰素。”李女士说。原来的保健食品没控制好血糖，说新的保健品有效，李女士同意了这项提议。直到销售人员让她购买了4000多元

的增加骨密度胶囊，原本承诺半年除根，反而让她的腿痛愈加严重，李女士才意识到自己可能是买了“假药”。

食药监局的工作人员介绍说，老年人是保健品的重要消费群体，很多老年人手里有一定积蓄，又轻信销售人员的宣传口号，容易上当受骗，像李女士这样受骗的消费者特别多，保健品、化妆品、中药材等假冒伪劣产品很多。“他们被骗后，却不知道正确维护权益，要么嫌麻烦不想追究，认为吃亏买教训，还有的消费者担心自己受到举

报对象的报复。因此，现在受骗的人多、举报维权的却寥寥无几。”

工作人员告诉李女士和旁听的老年人，“保健品”不同于药品，国家明确规定保健食品的标签、说明书及广告不得宣传治疗功效，身体不适要及时到医院就诊，而购买药品、保健品时，最好到医院和正规药店。

据统计，2014年，潍坊市共接收食品药品投诉举报4151件，均已解决。从接收渠道分析，食品药品投诉举报电话12331接收投诉举报2425件，占总接报量的58.4%。

装了联通宽带 想要停网不易

律师提醒：要先咨询有关合同期限、停复机业务等问题

□ 本报记者 郭继伟

最近，租住潍坊高新区某小区的高女士遇到了一件烦心事。2月份的话费账单一出来，高女士就有点懵。除了每个月两部手机需要扣除的基本费用110元之外，还多出了60元的上网流量费。“这60块钱是我妹妹用的那个手机号消费的，她平时也就用流量刷一下朋友圈，可当天营业厅机器又查不了，我最近一直上班也没抽出时间去查账单详情，这个事儿就这么搭下了。”高女士说。

去年11月3日，高女士到东方路与福寿街交叉口的联通开发区营业厅办理了宽带业务。“当时我开通了两部联通手机，每月每部手机扣除基本费用55元，全国无漫游，每个号码包

500分钟通话，其中一个号码每月包1G流量，另外一个号码包400M流量，免费使用10M宽带，初装费180元。”高女士说。

之所以办理联通宽带，高女士说也是因为没别的选择。“我所住的这栋公寓是高层，电信信号没有覆盖，只能安装联通宽带。”高女士自己用了一个联通号，另外一个则给在青岛上学的妹妹用，“两个号码直接通话免费，没有漫游，这样我们就经常能通电话，感觉也挺实惠。”高女士告诉记者。

“流量不足应该有短信提醒的，如果我收到了这条信息，肯定不会继续用手机流量上网。同样是上网流量，消费者超出所包流量后计费很高很贵，而消费者没有用完的流量却不能累计到下个，真的是‘人为刀俎我为鱼肉’。”高女士的妹妹说。

因为工作忙无暇顾及，高女士就没有再细

究流量的事儿。最近，高女士因工作原因要到外地出差半年时间。“四月中旬我就要离开潍坊了，本来我办这个手机号就是为了在家上网，等我走了这边的房子没人住，我就干脆把网停了，手机号再换个新的得了。”高女士说。

可是，高女士致电联通客服，却得到了这样的回复：宽带是办理手机业务免费赠送的，因此可以停掉，但是手机号却必须保留使用，因为办理业务时所受理的期限是一年，目前还未到期。“我到了外地就不想用这个手机号了，宽带也用不上了，每个月还得交着话费，感觉自己像冤大头。”高女士说。

“既然手机号和宽带我都不想用了，能不能直接把手机欠费停机，这样网络不也就自动停了？”高女士继续咨询客服。客服建议高女士最好不要选择这种方式，因为现在手机号都是实名制，如果高女士逾期不缴纳话费，将会

有专门的联通客户经理联系她，并需要高女士赔付违约金、滞纳金。

“现在，我感觉自己就是戴着金箍儿的孙悟空，根本没有退步的办法。就说办理宽带的期限是一年，这也是联通公司单方面规定的，最少要签订一年，消费者只能在他们的条条框框里选择，单个的用户只能围着他们的利益转。”高女士告诉记者，眼下这种情形，自己只能继续按月足额缴纳话费，同样是因为没有别的选择。

京都英合律师事务所律师唐言提醒消费者，在办理业务时，要先咨询有关合同期限、停复机业务等问题，结合自己情况选择合适的业务，做好提前预防。如果碰到类似情况，消费者跟联通公司先进行协商，向联通公司提出申请，表达自己需要终止合约的需求。如果协商不好，消费者也可尝试投诉。

2014年常住人口

924.72万人

□ 记者 郭继伟 报道

本报潍坊讯 记者近日从潍坊市统计局了解到，2014年潍坊市常住人口为924.72万人，位居全省第二，比2013年增加2.2万人，增幅0.24%。其中，市区人口数达到208.8万人，临朐县和青州市人口增长速度最快，为0.32%。常住人口数量占全省总人口比重下降0.03个百分点，目前为9.45%。

潍坊参加国际食品与饮料展览会

□ 记者 郑颖雪 报道

本报潍坊讯 3月21日至25日，我省代表中国展团随农业部参加了在英国伦敦ExCel会展中心举办的第十九届国际食品与饮料展览会，潍坊市组织望乡、盛安、华裕、源清田等4家农产品加工企业参展，参展展品有黑大蒜、面食食品、速食汤料、FD脱水产品、软包装罐头食品、水果罐头、果冻、脱水果蔬等50多个品种。

据悉，此次展览会有来自世界各地参展商1400多家，专业采购商、观众近10万人参加了展会。潍坊市在展览会上积极介绍潍坊农业特色和优势，开展企业对接洽谈、产品推介宣传等活动。展会期间，有近两万人参观了潍坊展区，与潍坊企业洽谈对接的采购商和企业160多人次，达成采购意向12个，达成初步协议6个，现场签订合同2个，交易额4000万元。同时，潍坊企业对欧盟农产品市场的需求状况、贸易情况进行了了解，为开发适销对路产品、扩大欧盟市场奠定了基础。参展企业还学习和了解了国外农产品加工技术、品牌建设、产品包装、市场营销等，对提高潍坊农业企业整体水平具有较大促进作用。

峡山水库

增容工程开工建设

□ 记者 宋昊阳

通讯员 宋晓 报道

本报潍坊讯 3月28日，峡山水库增容工程开工建设，总投资3.6亿元，建成后抬高峡山水库兴利水位0.6米，新增库容6658万立方米，极大地缓解潍坊供水需求矛盾。

峡山水库目前总库容14.05亿立方米，兴利库容5.01亿立方米。作为潍坊市主要水源地，峡山水库在潍坊市经济社会发展过程中发挥了重要的水资源保障作用。据了解，峡山水库增容工程是在保证水库防洪安全的前提下，将峡山水库兴利水位由37.40米提高至38.00米，增加兴利库容6658万立方米，计划于2016年底全部完成。该工程被列入山东省两洪资源利用重点工程，并经省发改委批复。工程建成后，将进一步提高峡山水库两洪资源利用率，为潍坊市经济社会发展储备优质水源，同时为潍坊市调引客水提供足够临时空间。

诸城工业企业预警信息平台获国家认证

□ 记者 张鹏

通讯员 阮向红 报道

本报诸城讯 3月31日，由诸城市经济和信化局自主开发的“工业企业预警信息平台”顺利通过国家版权局审查、验收，并被授予计算机软件著作权登记证书。这也是全省首个用于工业企业预警的政务平台。

“工业企业预警信息平台”是诸城市经济和信化局负责开发，具有完全自主知识产权的一项软件技术。该平台根据《诸城市完善工业企业预警机制实施办法》的有关要求，联动国税、银行等部门，利用PC终端和移动终端上报即时数据和信息，运用财务指标定量分析、要素信息定性分析、突发信息定性分析三级预警研判，自动进行梳理、汇总、分析，提供拟进入警示范围企业名单，经综合分析研判后形成常规及突发预警报告，及时为政府提前决策和企业保驾护航提供强有力支撑。

此著作权的取得标志着诸城市在创新工业企业预警工作方面迈出了坚实的一步，也标志着该市工业企业预警工作迈入信息化时代。

奎文征集

创新“金点子”

□ 记者 都镇强

通讯员 高斐 报道

本报潍坊讯 为引领广大职工牢固树立建言献策的主人翁意识，近日，奎文区总工会启动“我为单位发展献一计”创新“金点子”征集活动。

本次“金点子”征集内容共有10大类，截止日期为12月10日。届时，奎文区总工会将邀请有关专家、技术人员、职工代表、企业家代表组成评委会，评选出20个优秀“金点子”和10位“金点子”。