

3·15维权

“互联网+消费”，方便背后如何维权

□ 本报记者 张蓓 宋宇豪

随着“互联网+”时代的到来，新的消费模式也被催生。在任何地方都能逛网店购物，用手机APP订餐、看电影，享受打折优惠，人们买东西的习惯和方式与以前相比都有了很大的变化，越来越多的消费者正在体验新消费时代的便捷。这一点从今年的3·15国际消费者权益日主题“新消费，我做主”便能看出。

网购在带给人们更多便利的同时，也让人苦恼。“当前，‘互联网+’已成为不可阻挡的时代潮流，各行各业都在利用互联网拓展市场，转型升级。”潍坊市工商局副局长、新闻发言人许建成说，伴随着网络交易的迅猛发展，网络交易纠纷、网络违法行为也呈现上升趋势，正成为新投诉热点之一。

“仅1月份就15例网上交易投诉到我们这里来。”潍坊市工商局网络交易管理办公室工作人员王正富说，近几年，网络购物的

投诉所占比例明显上升，这些网上交易投诉内容大多为虚假宣传。

潍城区的张先生因为女儿学习的需要，从天猫商城的一家店铺购买了一套名为BMB品牌的音响套装，价值9000多元，主要包括音箱、前级效果器、麦克风和功放机4件音响设备。2015年11月20日，张先生收到了这套音响，打开包裹后，却发现少了一根电源线。不仅如此，他还发现除了音箱外，剩下的都不是BMB品牌的产品，两件设备甚至没有厂址、电话和合格证明。联系卖家后，其否认套装为三无产品，还称张先生为同行，认为是这次退货行为是张先生故意为之。

“网上购物双方多为异地交易，交易多是跨地区的千里之外，出现纠纷维权困难。”张先生说，从天猫商城，再到潍坊本地工商部门、消协、公平交易局，他都不知道该找哪个部门解决。对此，王正富表示，如果消费者网购时发生消费纠纷，首先应向第三方平台进行投诉，如果未能解决，可以

进一步向交易平台所在地工商部门投诉，若还未解决，交易平台商所在地工商部门将协调卖家所在地的工商部门解决。

由于很多网点都没有实体店，产生纠纷后如果店家的住址发生了变化，执法部门甚至都找不到具体的地址。“目前潍坊市已建立并完善了本地网络经营主体数据库，成立了专职网络市场监管机构。”许建成介绍，2015年潍坊市新建市场主体档案17092户，总数达到36225户。网络经营主体搜索率达到98.91%，为加强网络市场监管提供了基础依据和有力支撑。记者了解到，数据库中涵盖店家的实体店地址、电话、企业法人等信息。

网上交易违法查处最难的是取证，潍坊市通过建立电子数据取证分析实验室，改变了潍坊本地监管机构难以在网上取证的局面。配备的20余种国内外一流的取证设备，涵盖现场取证、检材预检、快速克隆、深度分析、密码破解、介质修复、手机取证、综

合管理、文件物证检验、MAC平台检验等十大方面取证分析。

“还有一些新形式，比如微商，取证更困难，有时候需要公安的配合。”王正富表示，“互联网+”又带动了移动“互联网+”迅猛发展。这给执法部门在调查取证、沟通调解、法律适用等方面，都提出了新的课题和挑战，需要探索适应新消费模式的消费维权方式方法。

据介绍，国家工商总局2014年制定出台了《网络交易管理办法》，对7日无理由退货等做出了规定，最近又在制定《网络购买商品7日无理由退货指引》，届时，这一规定将会得到更好地落实。同时，国家工商总局在全国范围内开展了以查处网络销售侵权假冒伪劣商品等违法行为为主要内容的红盾网剑专项行动。在2015年的红盾网剑专项行动中，潍坊市市县两级工商和市场监管部门共检查网站、网店92764个次，查处网络交易违法案件29件，有效地净化了网络交易环境。

39701套保障性

安居工程今年开工

 □记者 都镇强
 通讯员 徐明翔 报道

本报潍坊讯 记者从近日召开的潍坊市住房城乡建设工作会议上获悉，潍坊市将加大棚户区改造力度，今年开工各类保障性安居工程39701套。同时，为保持房地产业平稳健康发展，还将做好去库存和推动房地产产品供给侧改革工作。

据了解，潍坊市今年开工各类保障性安居工程39701套，基本建成9751套，其中棚户区改造开工38914套。这个市将启动实施城镇棚户区改造3年行动，将城市棚户区、城中村、城市危房、建制镇驻地村等全部纳入棚改范围，强化片区开发理念，与重大项目建设有机结合。为做好保障房分配管理，潍坊市出台完善市区公租房管理运营机制的意见，适当放宽公租房收入限制，将机关事业单位新人职、无住房人员纳入配租范围。

为切实履行调控主体责任，保持房地产业平稳健康发展，潍坊市督促各级政府切实履行调控主体责任，根据商品房库存和销售情况，合理确定开发总量、用地供应量和供应结构。鼓励企业探索将空置房改造为持有型物业，将符合条件的非住宅库存改造为中小学和幼儿园、电商用房、都市型工业地产等。培育发展住房租赁市场，引导开发企业售租并举，鼓励收购或长期租用库存商品房作为公共租赁住房，鼓励自然人和各类机构投资者购买库存商品房，推动住房租赁规模化、专业化发展。

同时，潍坊市将推动房地产产品供给侧改革。鼓励和引导企业结合市场需求，发展养老、旅游、文化、教育、“互联网+”等地产业态，建设品质高、配套齐的高端社区，发展智能家居、智慧社区等新兴复合型地产。

潍坊已全部关闭

15万吨以下非煤矿山

□记者 郑颖雪 报道

本报潍坊讯 3月3日，山东省政府安委会继续对潍坊的安全生产情况进行督导，发现潍坊15万吨以下的非煤矿山已全部关闭。但是，部分企业的隐患排查制度不完善，存在安全隐患。

按照山东省要求，15万吨以下的非煤矿山必须于2015年年底前关闭。督导组对潍坊的青岛天利得机械有限公司昌乐分公司等3家企业进行了检查，发现这些最低生产规模不符合规定的矿山已经关闭。据潍坊市安全生产监察支队副支队长胡家先介绍：“现场提升系统目前没有电，第二钢丝绳已经拆除，无法进行正常作业。”

这次督查的另一个重点是生产经营单位开展安全生产隐患的自查自纠情况，发现潍坊有16家企业未按规定开展或上报自查自纠情况。其中，位于安丘的山东惠康饲料有限公司隐患排查制度流于形式，不符合安全生产法的相关要求。

目前，相关企业已按照督导组要求对问题进行整改，如果整改不达标，安监部门将按照相关法律对其进行处罚。同时，记者从督导组活动中了解到，潍坊在安全生产隐患排查整治行动中加大问责力度，因4个县市区安全生产违法行为失察和监管不到位等问题，对10名责任人进行了处理。

第九届文展会

4月15日开幕

吉祥物“圆圆”“嘟嘟”正式发布

□记者 张蓓 报道

本报潍坊讯 3月9日，第六届中国画节·第二届中国(潍坊)民间艺术博览会·第九届中国(潍坊)文化艺术展示交易会新闻发布会召开，记者了解到，本届展会将于4月15日至19日在潍坊鲁台会展中心举办，文展会吉祥物“圆圆”“嘟嘟”正式对外发布，文展会年度展览主题和展会官网也随之发布。

据介绍，第九届文展会主会场展区面积达40000平方米，将突出展示第六届中国画节展区、第二届中国(潍坊)民间艺术博览会、当代艺术展，重点文化企业、文化园区及文创精品展，台湾文化艺术及设计精品展，可见之诗——第二届中国画风景作品展，广场雕塑展，台湾美食节八大板块。

文展会期间，主办方将在鲁台会展中心户外广场组织台湾美食节活动，还将举办“潍水之春”优秀群众文艺节目汇演、百位画名家惠民展、中国画都游艺、主题文化论坛、项目洽谈和“我拍文展会”摄影比赛等多项活动；同时，在潍坊中心城区及有关县市区设立分会场，组织各类专题文化活动。

据悉，吉祥物“圆圆”“嘟嘟”以“鸢都”谐音为核心创意，体现城市品牌特征，造型借鉴了潍坊民间泥塑娃娃和年画童子形象，具有浓郁的民间文化特色，其饱满的艺术造型，蕴含了吉祥、团圆、幸福的美好寓意。吉祥物的使用将进一步烘托展览主题，展示鸢都儿女奋发向上的精神面貌和良好形象。

记者了解到，本届文展会年度主题为：“讲述文化故事，感受传世之美”，力求用节会的形式讲述属于潍坊的文化故事。文展会官方网站(www.cnwfcf.com)目前已开通上线。网站共设立文展会动态、组委会公告、文展会分会场、重点文化产业项目四大功能板块，可实现观众和参展商预约登记及各类凭证下载，各板块承办方可自主上线更新各板块展览内容及相关动态。文展会的最新动态都将在官方网站上及时发布。

潍坊市2015年度消费维权十大案例

□ 本报记者 宋昊阳

今年3·15国际消费者权益日及相关活动期间，潍坊市工商局、潍坊市消协选出2015年度受理的10个典型案例予以公布，为消费者依法维权提供借鉴。

无照经营还售假

重拳打击不留情

2015年6月1日，昌乐县市场监管局接到举报，在县城某广场内有人销售假冒耐克和阿迪达斯运动鞋，价格低廉且质量很差，要求查处。接到举报后，该局立即行动，对广场内商铺进行了全面检查，发现张某涉嫌无照销售假冒耐克运动鞋29双、阿迪达斯运动鞋12双，并依法进行了查扣。经耐克、阿迪达斯官方打假机构鉴定，张某销售的是侵权产品。依据《无照经营查处取缔办法》和《商标法》有关规定，昌乐县市场监管局对张某无照经营、销售侵权产品等违法行为进行了查处，做出了责令改正违法行为，没收、销毁侵权产品，并处罚款20000元的处罚决定。

服装质量不合格

依法查处没商量

2015年1月6日，青州市工商局接到消费者举报称，该市某商场销售的休闲服装，质量不合格。接到举报后，青州市工商局立即组织进行了检查。经查，该商城2014年先后两次购进标注“面料：45%毛，55%粘，GB/T2664-2009”休闲服和标注“面料：48%羊毛，52%聚酯纤维，GB/T2664-2009”、“面料：50%羊毛，50%聚酯纤维，GB/T2664-2009”呢绒休闲服各20件，支付货款15220元，并已分别售出8件、6件、2件，销售额4168元。经抽样送检，这3个品种休闲服均为不合格产品。青州市工商局依据《产品质量法》相关规定，做出了责令停止销售、没收不合格产品和违法所得、罚款26168元的行政处罚决定。

新车多次维修未果

消协出面调解退车

2015年5月7日，消费者李先生到潍坊市消协投诉，他于2014年11月30日从潍坊市某汽车销售服务有限公司购买的某品牌汽车，在行驶中颠簸发抖厉害，连续3次到4S店维修，先后更换了前后制动盘、前传动轴、后半轴及两后轮轮胎，仍未能彻底解决问题，请求帮助维权。经调查，李先生反映情况属实。根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，在“三包”期内，其汽车悬架系统经过3次维修，问题仍未排除，符合更换或退货条件，消费者可凭“三包”凭证、购车发票等由销售者更换、退货，并应支付因使用家用汽车产品所产生的合理使用补偿。经多次调解，4S店同意退车，李先生承担一定的车辆使用费用。

有机肥质量出问题

经调解菜农获赔偿

2015年3月，寿光市孙家集街道王某等9名菜农到寿光市消费者投诉维权中心投诉，反映购买、使用寿光某公司经销、郟城某公司生产的有机生物肥，造成其大棚蔬菜死亡，土壤板结，损失达20余万元，请求帮助维权。经调查，消费者反映情况属实，生产厂家承认该肥料存在质量问题，同意赔偿。根据《消费者权益保护法》规定，消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，既可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿；农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本法执行。经调解，肥料经销商、生产厂家一次性赔偿菜农损失26万元，并按规定将此案转行行政执法部门立案查处。

热水器管件破裂

安装商理应赔偿

消费者董先生装修新房，于2015年10月15日在潍城区某家电商场购买了一台热水器，并由该品牌热水器公司负责安装调试。在新房等待入住期间，热水器连接堵头破裂，走水后将董先生和楼下邻居家新装修的住宅墙体、橱柜、木门等浸泡。在赔偿问题上，双方多次协商未果。经潍城区消协调查，消费者反映情况属实。根据《消费者权益保护法》规定，消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。经调解，热水器安装

公司一次性赔偿董先生经济损失3.8万元。

压力锅爆炸伤人

消协帮维权获赠

2015年5月20日，昌邑城区刘先生的母亲在使用某品牌电压力锅时，突然发生爆炸，造成烫伤住院。刘先生多次要求赔偿未果，遂投诉到昌邑市消协。据刘先生介绍，2015年5月7日该电压力锅第一次使用时，就出现过质量问题，到售后服务部门进行了维修，这是维修后第一次使用。根据《消费者权益保护法》规定，经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。经调解，经销商一次性赔偿医疗费、护理费、误工费2万元。

赠品手机出问题

消协出面帮维权

2015年9月15日，李先生在滨海区某通信营业厅预交话费1500元获赠一款手机。使用不到一个星期，手机接听时杂音严重。更换后，该问题仍然出现。李先生要求退货，营业厅检测后以没有质量问题为由予以拒绝。多次协商未果，李先生投诉到滨海区消协。经调查，消费者反映的情况属实，且营业厅自己检测的结果不具备法律效力。根据《消费者权益保护法》规定，经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限。《山东省消费者权益保护条例》也明确规定，经营者以消费者购买商品或接受服务为条件，向消费者提供奖品、赠品或者免费服务，应当保证质量，不得免除其应当承担的修理、更换、重作、补足商品数量、赔偿损失以及其他责任。经调解，经营者同意更换手机，并保证可以正常使用，否则就退货退款。

净水器出现故障

经调解调换新机

2015年8月3日，张先生参加了北京某科

技有限公司在临朐县举办的促销活动，购买了一台净水器，价值3960元。使用不长时间，张先生发现净水器运行中有响声杂音，且净水烧开后漂浮物和沉淀物多，认为有质量问题，多次与促销企业联系维修，但该企业始终不履行售后服务承诺。张先生于当年12月11日投诉到临朐县消协。根据《消费者权益保护法》规定，消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。临朐县消协通过消费维权联络机制联系到净水器生产厂家，经协商调解，厂家为消费者调换了一台新的净水器。

预付消费起纠纷

消协帮助解难题

2015年8月，李女士在昌邑市某美容店办理了一张美容卡，价值4800元。做了几次护理后，美容店就以各种理由降低服务标准，或以人手不够为由拒绝服务。李女士多次要求退卡，均遭到美容院拒绝，理由是消费卡一经售出概不退换。无奈之下，李女士投诉到昌邑市消协。根据《消费者权益保护法》规定，经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，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。经调解，美容院为李女士办理了退卡。

食品霉变真伤人

消协调解十倍赔

2015年10月19日，王女士在滨海区某超市购买了价值50元的糕点。孩子食用后，出现腹痛、呕吐等症状，医院确诊为食物中毒。王女士检查发现，糕点内部长毛，要求超市赔偿，双方协商未果，王女士于10月20日投诉到滨海区消协。经调查，超市承认其所售糕点是过期食品。根据《消费者权益保护法》“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利”以及《食品安全法》十倍赔偿的规定，经调解，该超市支付所购糕点价值十倍赔偿金500元，并赔偿王女士医药费880元。

值得注意的是，潍坊市规定业委会不能说炒就炒物业。解聘、选聘物业公司须占建筑物总面积1/2且总人数1/2的业主同意，而不是业主委员会同意就行，需广大业主说了算。业主委员会委员为“赶走”物业公司，未能从物业管理区域和谐稳定及长期利益出发，煽动业主不交物业服务费，带领业主聚众闹事，导致物业管理区域管理恶化，损害业主合法权益，造成不良社会影响的，由社区居委会监督指导业主大会或业主委员会终止其委员资格，并追究相应法律责任。

希来说，潍坊市同时制定了物业服务企业退出项目管理办法，物业和业主不能说分手就分手。主动解除合同的一方应提前60日告知对方，并承担相应违约责任，不能说退就退。原物业在合同终止之日起10日内，向业主委员会（开发建设单位）、新物业服务企业移交公用设施设备清单、业主名册和业主水、电表抄见数等相关资料和财物，不得以业主欠交物业服务费为由拒绝办理交接，也不能一走了之。

值得注意的是，潍坊市规定业委会不能说炒就炒物业。解聘、选聘物业公司须占建筑物总面积1/2且总人数1/2的业主同意，而不是业主委员会同意就行，需广大业主说了算。业主委员会委员为“赶走”物业公司，未能从物业管理区域和谐稳定及长期利益出发，煽动业主不交物业服务费，带领业主聚众闹事，导致物业管理区域管理恶化，损害业主合法权益，造成不良社会影响的，由社区居委会监督指导业主大会或业主委员会终止其委员资格，并追究相应法律责任。

希来说，潍坊市同时制定了物业服务企业退出项目管理办法，物业和业主不能说分手就分手。主动解除合同的一方应提前60日告知对方，并承担相应违约责任，不能说退就退。原物业在合同终止之日起10日内，向业主委员会（开发建设单位）、新物业服务企业移交公用设施设备清单、业主名册和业主水、电表抄见数等相关资料和财物，不得以业主欠交物业服务费为由拒绝办理交接，也不能一走了之。

针对小区停车难影响居民正常生活等情况，潍坊市出台住宅小区停车管理办法——

新规能否化解小区乱象？

□ 本报记者 都镇强 宋宇豪

入住潍坊市奎文区北海路某小区两年的许伟每到下班点就发愁：自家的私家车停到哪？由于小区地下停车位售价高达10多万元，资金紧张的许伟购房之初没有购买停车位，原本想小区会有足够的停车位对外出租，然而整个小区目前仅有不到40个地上停车位。租不到车位，进不了小区的许伟每天都在小区周围“打游击停车”。小区门口两侧的马路内道、小区旁未动工的工地成了许伟停车的无奈选择。

“我有将近一年时间将车停放到小区旁边的工地上，而工地上还堆放着建筑垃圾，虽然不安全但总是离小区近一些。”许伟告诉记者，去年就有业主因停车问题堵了小区门口，有的业主还在QQ群里呼吁大家成立业委会“炒掉”过于严苛的物业公司。

许伟的遭遇并非个例，记者了解到，住宅小区的停车问题非常突出，“萝卜”多“坑子”少的矛盾越来越突出，车子进去没地方

放，物业很无奈，买了车进不了门，业主更窝火。堵门口、占通道、抢车位等乱象横生，停车矛盾已成为小区管理中最突出的问题。

“针对这些问题，我们会同潍坊市公安、规划、市政、物价、人防等部门，进行了多次调研论证，在无外地经验可借鉴的情况下，于今年2月15日出台了住宅小区停车管理办法，虽然不能从根本上解决停车难的问题，但希望在保证小区公共安全的同时，兼顾好公共利益和业主个人利益，实现小区停车的规范有序，尽量让大家住得舒心些。”3月10日，潍坊市物业管理办公室主任郝希来说。

据郝希来介绍，潍坊市住宅小区停车管理办法规定，各小区车位不得只售不租，开发建设单位在房屋预（销）售前，应制定住宅小区车库（位）租售办法，向购房人明示并作为房屋买卖合同附件，住宅小区车库（位）租售办法应明确车库（位）数量、布局、建设标准、租售比例等内容，并合理划定租售区域，不得只售不租或只租不卖。

与此同时，今后小区临时停车将收费，对于走亲访友车辆等临时进出小区的车辆，停放时间不超过2小时的，不收费；停放时间超过2小时的，应交纳临时停车费，价格标准由业主大会确定。但对于进小区执行任务的警车、消防车、救护车、环卫清运车、工程维修车、为业主和使用人服务的送货安装车等车辆，任何单位和个人不得阻拦，并不得对其收取停车费。

许伟所居住的小区业主因停车难问题，希望成立业主委员会“炒掉”过于严苛的物业公司，而此前潍坊就有小区因物业公司不让进小区停车，业主通过成立业主委员会而成功炒掉了物业的事例。“我肯定希望成立业主委员会，只有成立了业主委员会才能约束物业公司。”许伟说。

“物业服务的好坏不仅关系到业主的眼前利益，而且还事关房屋的保值增值。特别是物业服务企业退出项目，不论是业委会‘炒物业’，还是物业‘摆挑子’，都严重影响到了小区的正常秩序，影响了业主正常生活。”郝