

# 3·15



# “真希望

# 这样的3·15活动天天都有!”

又是一年“3·15”，昨天上午9点，阳光普照新街口万达广场，现代快报举办的“3·15国际消费者权益日大型公益广场活动”在这里重磅推出！在快报的邀请下，政府相关部门、维权专家、商家代表等与记者们齐聚一堂，为消费者解决形形色色的维权苦恼。按照计划，昨天上午的活动应在11:30结束，但直到中午12:00，还有不少读者围在南京市工商局的咨询台前急切地询问着，陈大爷感慨地说，“真希望这样的‘3·15’活动天天都有！”

在活动现场，市民接踵摩肩，不少人更是抓住了这个难得的机会，体验了一把特别的“维权套餐”：“咨询服务区”、“检测体验区”、“厂商服务区”、“特色服务区”四大区内，消费者与工商、环保等政府部门直面交流，商家也借此机会纷纷表态，更有读者走进视频直播室，分享起维权心得来！

## 3·15 现场

### 维权热情高，专家读者齐上阵

上午9点不到，市工商局、市卫生监督所、劳动监察支队、药监局、环保局、房产局等职能部门就已经坐镇“咨询服务区”，等着为读者们解惑。“我家1000块钱买的护肤品，回家发现是假货，怎么办啊？”“才办了张理发卡，那家店就没了，我能不能维权？”接连几个读者都奔着南京市工商局消费者权益保护处的桌牌而去，工作人员一面安抚情绪，一面分析案例，不一会儿工夫，咨询台前就被围得水泄不通。几名在处理消费纠纷、房产纠纷、医疗纠纷、劳资纠纷方面颇有实战经验的律师也在一旁忙得不可开交。

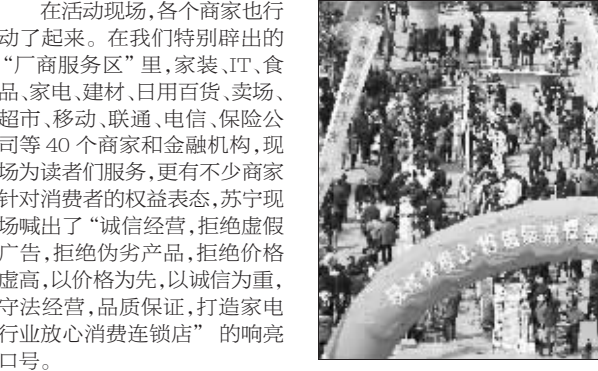
为了让读者们更好地交流“维权”心得，都市圈网还在“特色服务区”设置了一个视频直播室，你瞧，李先生侃侃而

### 八旬老人围着法官两个小时

“法官，我这件案子能不能起诉？”“法官我看你看，这件事我要怎么样用法律手段来解决？”在秦淮法院消庭的展台前，这样的声音络绎不绝，在一个上午的时间内，消庭前的读者

应快报邀请，昨天上午秦淮法院一共来了七名法官接受消费者咨询，其中包括法院院长和消庭庭长。9点钟不到，就有不

### 商家表态维护消费者权益



在活动现场，各个商家也行动起来，在我们特别辟出的“厂商服务区”里，家装、IT、食品、家电、建材、日用百货、卖场、超市、移动、联通、电信、保险公司等40个商家和金融机构，现场为读者们服务，更有不少商家针对消费者的权益表态，苏宁现场喊出了“诚信经营，拒绝虚假广告，拒绝伪劣产品，拒绝价格虚高，以价格为先，以诚信为重，守法经营，品质保证，打造家电行业放心消费连锁店”的响亮口号。

新近开张的圈圈网健康生活会馆则忙着给50岁以上的读者派发“百元旅游券”。据说，旅游券可以在圈圈网的所有定点旅游线路中使用。“圈圈网每月都会推出一批百元以内的线路，也就是说，光凭旅游券，不用掏一分钱就能参加一次旅游。”会馆负责人高小姐介绍说，从下周开始，全市多个社区都将设置



3月15日，快报在新街口万达广场举办大型活动，为广大消费者献上一份“3·15”维权盛宴 本版摄影 快报记者 路军 赵杰 唐伟超 顾炜

## 3·15 投诉

### 房子问题一大堆

陈先生买了城东一家即将交付的楼盘，在交付通知书上表示交付日起，业主就要交纳各项费用，并且总费用里还包括每月80元的车辆管理费。陈先生纳闷了：我都没买车，干吗要交车辆管理费？“房子从2007年底交付后，一到下雨天就漏水。”买了精装修商品房的郑女士说，房子漏水、飘窗渗水、墙体开裂等问题很多，开发商前后修过几次，但都没有根治。

记者统计发现，在昨天快报的“3·15”咨询活动现场，买房人对楼盘质量不满意的投诉有十多起，涉及楼盘11个。南京市房产局产权市场处商品房管理科副科长付晓燕表示，由于房子质量牵涉到建工等其他管理部门，梳理起来比较麻烦，但只要房产部门能管的，他们将一一进行调查，是开发商过错的，将勒令其加以纠正。

### 金融保险成投诉热点

在昨日快报的“3·15”维权现场，记者发现，金融保险成了投诉的热点，保险理赔纠纷、虚假宣传以及股市软件虚假承诺等让市民深恶痛绝。去年8月，市民王都的蓝鸟轿车碰撞受损后，通知大地保险理赔人员，对方勘验后定损240元，并称去商场修车没有限制，当时王都就向他声明要去4S店修理，可修完后的费用是350元，保险公司不肯多掏钱，反而说要是去他们指定的维修点修理240元就够了，多次投诉对方态度很好，就是不解决问题。

### 购买容易退货难

不少读者投诉称，在退货时，经常会遇到一个难题，那就是需要退的商品已经降价了不少，商家只承认以目前的价格退货。今年年初，周女士花了358元在市区某商场购买了一件衣服，周女士说，当时售货员答应，只要商标齐全可以退货。过了两个月，周女士去退衣服，没想到营业员却说，购买半个月以内才可以退货。后经协调，营业员同意退200元，因为此时这件衣服已经降价至200元。周女士找到商场主管部门，双方发生了肢体上的触碰，周女士手指受伤，花了两百多元医药费。尽管如此，商场仍同意退她250元，周女士只好自认倒霉。

反复劝说，张大爷花了400多块钱买了一盒。结果吃了一个月后，一点效果都没有，将药盒子拿过来一看，这个所谓的药品居然是个保健食品，而且说明书上也没有关于白内障一个字，功效是缓解视疲劳。张大爷再看一看药品成分，主要就是当归、枸杞子、维生素等，拿给医生一看，估计成本最多不过20块钱。张大爷气坏了，打电话到厂家询问，厂家称，盒子上印得很清楚，本来就是保健食品，也只能缓解视疲劳，没说可以治疗白内障。广告怎么说的与他们无关。张大爷气愤地说：“太害人了，广告还能这样胡说。”快报记者现场将这条线索转交给有关部门，请他们作进一步追查。

### 保健食品当药卖 价格涨了20倍

昨天，张大爷拿着一个小广告来到快报“3·15”广场活动现场，这个广告介绍的是一种胶囊，宣称可以让白内障等眼病患者重见光明，让失明的病人变得无比激动，还刊登了例子，说有一位患者，由于高级焊工得了职业病，导致眼睛视力不断下降，看东西时总感觉眼前仿佛有雾，结果用了半年药后，眼睛奇迹般好了，看书读报都没有问题了。张大爷自己就是白内障患者，视力非常差，平常生活很不方便。看了广告后，张大爷就来到南京一家药店，药店里不仅有这个药卖，而且有线电视放着光碟，不断滚动播放这个广告，反复强调治疗的可靠性。张大爷心想，正规药店总不可能卖假药，经促销人员



## 3·15 花絮

### 七旬读者要为记者“维权”

人群中，我们发现了忠实读者王林森的身影。今年76岁高龄的他，每年都来参加快报的“3·15”活动，“一年比一年搞得好啊！”他笑言现在自己已经成了追星族，“我不追那些演戏唱歌的，就追咱快报的明星。”钟晓敏、郑春平的名字老人家早已牢记心中，“都是为了老百姓办实事的好记者啊！”他更是打趣地说，要为记者“维权”，“听说教师都享受公务员待遇了，记者这么辛苦，这么有贡献，怎么就不能把待遇再提升提升呢？”

## 3·15 服务

### 南湾营年内通公交车

在昨天上午的活动中，前来参加活动的众多主管部门，也透露出了一些民生利好消息。客管处公交管理科刘正直科长在现场忙着解答市民提出的各类问题。市民赵女士家住南湾营，每次都要走上近2公里路才能乘坐公交车，极不方便，她询问何时这里能够通公交车。刘科长表示，南湾营小区位于白水亭下面1.5公里，没有配套的公交场站，目前相关部门正在积极规划建设，预计今年下半年可以建好这些配套的设施。届时，公交141路、142路、163路都将延伸下去。

### 汽修厂“PK”，修车放心

“我车开了2万多公里了，什么时候要去保养啊？”“去修车，哪家店便宜，哪家店贵啊……”昨天，在快报组织的“3·15消费者权益日大型公益活动”中，南京市汽车维修管理处受到了热捧。据介绍，该处今年上半年将出台一个汽车维修综合信息服务网，轻松解决众多“菜鸟”级司机的困惑与难题。记者获悉，届时有车一族

### 提醒毕业班家长：孩子压力过大可能厌学

“我家小孩不用功，不肯做作业，还喜欢打游戏！”昨天，南京“陶老师热线”值班老师陶德华和潘文忠参与“3·15”活动时，不少家长都向他们诉起了苦。家长们认为，孩子不懂事，甚至到了初三高三毕业班，还不好好学习，而专家指出，家长们给孩子的压力不能过大，毕业班学生本身承受的

### 金融危机不是克扣拖欠工资的理由

“春节加班费，老板到现在都没有发，理由是效益不好。”“试用期那两个月了，现在我用的是还是试用期工资……”昨天上午，快报“3·15”广场咨询活动现场，南京市劳动监察支队的职场维权咨询摊位前排满了人。在一家贸易公司上班的于先生称，今年春节他加班7天，可直到现在都没有看到加班费的身影，老板说，年后公司效益不好，希望大家能和公司同甘共苦。同样秦女士最近也很为

### 热烈祝贺南京龙翔专业灯光音响市场3月28日试营业

原南京龙翔服饰城业态全面调整，现更名为：**南京龙翔市场**

垂询热线：025—52885777，52444078

地址：雨花台区雨花西路121号，紧靠中华门地铁站，安德门车站，公交线路：100，19，75，44，87，94，111，宁井线，河奥线，能仁里站下。

现B幢3楼招商入驻率已达98%，B幢2楼继续热招中……

招商对象：**民用音响系统、监控设备、对讲机、数码电子产品、电子配件等**

### 律师解答：离婚了房产怎么办

昨天上午，江苏汇丰律师事务所律师事务所胡玉锦和李丽律师、南京焯熾律师事务所虞兴东主任律师等四名专业维权律师坐镇快报法律咨询活动现场，先后为40多名读者提供了法律咨询。记者从现场咨询内容来看，八成都是房产和婚姻问题。

市民刘先生，在婚前按揭买的商品房，房产证上的名字是刘先生，目前还在还贷，其与妻子结婚才一个多月，正在闹离婚。刘先生告诉律师，他家经济条件很差，自己从农村上大学后留在南京，当时为了买房子，父母都把家里的老房子卖掉了，现在一家人居住在南京，如果一旦离婚分一半给现在妻子的话，他很难接受。

对此，律师表示，如果刘先生是在婚前办好的房产证，且在房产证上只登记男方一人的名字，该房的产权属于男方个人婚前财产，女方无权主张分割房子的产权。但婚后还款部分，一般认定为夫妻共同财产，女方可以主张平均分割。

### 苏果的质量和和服务 市民可“一票否决”

昨天是“3·15”消费者权益保护日，作为本土零售巨头，苏果正式启动商品质量和服务质量“一票否决制”。这意味着，除了2008年新聘的100名监督员有权对苏果的质量和和服务进行监督，今年所有的消费者都可以参与监督，一旦事实成立，苏果将对相关商品和人员做出处理。

苏果将2009年定为“质量和和服务提升年”。据苏果相关负责人介绍，凡是顾客投诉至总部客服的问题，每条均作记录，并且每一条投诉均要落实处理结果。通过跟进核实，如投诉事实成立，涉及商品质量问题，将对相关供应商做出处罚，问题严重的做清场处理；涉及到服务质量问题，如对顾客出言不逊、怠慢顾客的，都将做出严肃处理，如情节严重立即解聘。

此外，为了推动苏果服务水平的提升，苏果目前正在河西区域试行“店总责任制”。正式列入投诉记录的案例，上面都将注明区域经理或店长批复的解决方案，不会导致顾客投诉内容“石沉大海”。不少门店的服务台上面也都摆放了“上门服务记录本”，记录的都是腿脚不便、孤寡老人家的电话和地址。“只要他们有需要，我们就会根据他们的要求挑选好商品，送货上门。”一名客服人员介绍。

## 3·15 体验区

### 别以为是白色的棉就无“害”



昨天，江苏省质监局在南京举办3·15大型广场活动，向广大消费者提供产品质量咨询及免费计量检测服务。图为质监人员正在向消费者介绍如何鉴别“黑心棉”的方法。与以往不同的是，一些不法商贩为躲避检查，将黑心棉染成“白心棉”。相比之下，“白心棉”因含有劣质增白剂，对人体的危害更大，也更难识别。

### 别以为有虫眼的菜就没“毒”

昨天活动现场沃尔玛超市的工作人员特意搬来一台农药残留检测仪。别小看这台机器，它能检测出蔬菜、瓜果的残留农药情况，这可把主妇们的热情调动起来了。徐女士刚买的一捆小青菜，她很有自信。“瞧，这菜上有虫眼，肯定没喷过什么农药。”可没想检测结果一出来，大家都傻了眼。“试纸呈白色，有虫眼的青菜居然被检查出了有农药残留。”主妇们连连感叹：“看来这经验不可谓啊，食品安全问题藏得太深了，一不留神可就被忽悠了。”

## 3·15 快报便民网

### 一上午修好近百件小家电

昨天最辛苦的要算快报便民网的维修师傅们。上午8点40分，4位便民网师傅一字排开，测电压、检查电路、找问题，半天下来，水也顾不上喝一口。一件件小家电在他们手中起死回生，一上午修了近百件。

68岁的吕先生说：“现在能维修小家电的地方太少了，这电饭煲都坏了1年多也没修好，这机会太难得了。”还没修好吕先生注意，电饭煲已经修好了。“上门服务记录本”，记录的都是腿脚不便、孤寡老人家的电话和地址。“只要他们有需要，我们就会根据他们的要求挑选好商品，送货上门。”一名客服人员介绍。

便民网成功预约服务的老客户，可享受8.5折优惠，新客户可享受9折优惠。（含家电维修类、家政服务类、办公设备维修类的所有服务项目及锁具检测等项目，部分特价服务项目和材料费除外。）可以拨打现代快报唯一24小时服务热线96060预约服务，也可以登录都市圈网（www.dsqq.cn），进入快报便民网频道在线填写订单预约服务。

见习记者 王凡 快报记者 沈晓伟 钟晓敏 赵丹丹 李梦雅 尹晓波 韩萍萍 孙兰兰 鲍铭东 解璐 李绍富 田雪亭 黄艳 项凤华 安莹 刘峻 张星 史丽君