

» 3·15为您维权系列报道①

3·15特别行动: 快报与省消协联手为您维权

■快报还与国家建材产品质量监督检验中心(南京)共同调查家装材料质量问题
■快报热线96060、都市圈圈网、“现代快报·六楼七楼”西祠讨论版同时与您互动

您是否有过买东西被骗被忽悠的经历?是否陷入过退货难、理赔难的窘境?是否办了一堆预付卡后发现商家一走了之,你的卡却无处消费?是否你刚搬进装修好新房,却发现地板翘起、劣质装饰材料产生的气味难闻刺鼻?随着3·15国际消费者权益日的临

近,消费者维权再次成为社会关注的热点话题。消费与民生,这是今年“3·15”的主题,意在把消费放在事关民生的角度,让民众放心消费,让消费促进民生。3月15日虽然只是一天,可各种各样的消费问题却天天都存在,而且这些消费领域的民生问题与我们每个人都息

息相关。

在今年的3·15活动中,现代快报将与江苏省消费者协会携手,共同为广大消费者打造全方位的维权平台。从即日起,如果你身边遇到这样那样的维权难题、陷入维权纠纷的困境,或者你对规避消费纠纷有什么好的建议,欢迎致电快报

读者服务热线96060,或者登录都市圈圈网、“现代快报·六楼七楼”西祠讨论版,发表你的观点,韶韶你在消费维权时遇到的麻烦,快报和省消协将为你排忧解难。

与此同时,快报还与国家建材产品质量监督检验中心(南京)一起关注了家装安全的问题,由于

家装材料市场上产品质量参差不齐,消费者在选购时难免有些不放心,所以快报记者将兵分多路,在家装市场上选取多种品牌的家装材料,并在第一时间送往检验中心进行质量检测,相关的检测结果也会在快报上及时公布。

快报记者 张瑜 安莹

» 买车·见不到车

半年前团购汽车至今都拿不到车

争议点:半年前的订单是否有效存分歧

去年8月21日,市民刘先生和另外三十多位市民一起,来到了位于南京栖霞大道2号的苏润汽车销售服务有限公司(以下简称苏润公司),打算团购大众宝来汽车。8月30日,刘先生和苏润公司签下了订单。但如今半年过去了,刘先生依然没拿到新车。

签下订单却无法提车

刘先生看中的宝来汽车原价为11.98万元,团购后可以优惠7500元,另外还注明一共赠送5000元抵用券和一系列汽车配件。“签完订单我还问了要不要交订金。”刘先生说,当时工作人员表示会计不在,不用交订金。

订单上的交车日期为两个月。10月底,刘先生就开始跟苏润公司和一汽集团总部联系。2月10日,刘先生再次来到苏润公司,结果这次,工作人员表示,他手中的这张客户订单是无效的,根本无法提车。

经销商:订单已无效

听到这个消息,刘先生觉得非常纳闷,“订单都签了,上面有他们销售主管的名字,有我的名字,怎么说无效就无效了?”刘先生说,工作人员给他的解释是没有达到团购人数,另外客户订单上写着“必须签订客户订单,签字盖章后方能生效”,认为他的订单上只有签字,没有盖上苏润汽车销售服务有限公司的印章。对此,刘先生感到很无奈。

昨天下午,记者电话联系了苏润公司的销售主管李好,他告诉记者,当时公司和他们约定团购至少要达到30人,没有达到最低人数要求,所以团购不能进行;另外,刘先生没有交订金,客户订单上也没有盖章,所以现在,他手上的订单已经无效。

律师:订单仍然有效

江苏环太律师事务所的张太中律师认为,刘先生单方面与经销商签下了客户订单,订单上经销商方面的签约人就是苏润公司的销售主管,这属于职务行为,他代表着经销商,签字后,客户订单就已经生效,如果出现问题,苏润公司要承担相应后果。另外,客户订单上面并没有任何关于团购、缴纳订金的条款,所以苏润公司并不能以这两条理由作废订单。目前,刘先生手中的客户订单仍然具有法律效力。

快报记者 季铖

» 饭局·收茶水费

饭后买单时发现饭前茶水要收费

维权结果:酒店经理道歉,退还50元茶费



» 家具·茶几爆了

茶几突然“爆炸”原来是假“钢化”

维权结果:商家承诺免费更换新茶几



» 托运·多收运费

托运一张婴儿床却被收了双份钱

维权结果:物流公司退还多收的运费



漫画 张冰洁

请朋友吃饭,谁想饭前的茶可不“好”喝,还要收费50元。接到账单,食客有点蒙了,无奈下只好向消协投诉。

前不久,王先生约了朋友前往江宁一家酒店吃饭,一进门,服务人员便热情地迎了上来,请他们入座,之后问他们需不需要喝茶,王先生忙着招呼朋友也就点了下头,服务人员转身就给每一位客人倒了一杯热腾腾的龙井茶。朋友相聚分外亲切,大家聊了一会便就餐,事后,结账时,王先生才发现其他收费项目也都清楚,只是其中“茶水”一项收费50元,王先生觉得蹊跷,便提出了质疑,结账人员解释说,他们用的是上好的龙井,每大壶收费50元,而

且在用茶前,服务员也说了要收费的。仔细回想一下,王先生肯定自己从未听到服务员泡茶时说要收费。为此双方争执不下,谁也说服不了谁,于是王先生就向消协科学园分局投诉。

消协工作人员接到投诉后便与酒店方核实情况,该酒店经理表示可能是服务员当时未讲清楚而造成消费者误解。根据消费者权益保护法规定,消费者对服务内容和价格的知情权,消协工作人员要求该酒店对消费项目应该明码标价,明确告知义务。经调解,酒店经理当面给王先生赔礼道歉,并退还了50元茶费。

通讯员 武良健
快报记者 赵丹丹

买了钢化玻璃茶几,谁想没用几个月,突然“爆炸”了。最近市民段先生就遇上了这等倒霉事,经检测,原来茶几不是钢化玻璃,而是普通玻璃。去年12月,市民段先生购买了一套沙发和茶几,商家称茶几是钢化玻璃的,安全有保障。今年2月21日晚,段先生正在房间辅导儿子功课,突然从客厅传来“砰”的一声巨响,把全家人吓了一跳。他跑到客厅一瞧,发现刚买的茶几居然“爆炸”了。因为茶几还在保修期内,段先生第二天一早便联系商家,谁想商家让他联系厂家,厂家则表示茶几保修范围不包括茶几台面,无法更换新茶几。

“当初购买时并没有说不

能修茶几台面,茶几不保修台面难道只保修四条腿?”无奈之下,段先生拿着茶几的玻璃去检测,经检测茶几台面只是普通玻璃,他认为厂家存在欺诈,又与厂家沟通,要求赔偿。经雨花台消协工作人员的调解,厂家承认消费者段先生购买的茶几只是普通玻璃,并且承诺为其免费更换一个新的茶几。

消协人员提醒市民,购买玻璃家具时,要认清钢化玻璃与普通玻璃的区别,钢化玻璃四周边缘光滑圆润,普通玻璃四周边缘打磨过比较锋利。钢化玻璃遇到冲击的时候,玻璃碎开的时候是成多边形颗粒状的,不会伤到人,普通玻璃就正好相反。

通讯员 甘霖 快报记者 赵丹丹

才能给出答复。事后,这位负责人承认是有这回事,但又告知送货人是不辞而别,他们也不知道送货人出于什么原因收了第二次运费,找不到人,他们也不好处理。张女士觉得工作人员是公司的,公司应该负责任,又多次找到公司方,可是事情拖着一直不予解决,无奈之下只好投诉到尧化消协。

消协工作人员表示公司应该尽快退还多收的运费,既然送货人是公司员工,作为该公司管理方有着不可推托的责任,现在送货人不在,公司应该先行退出多收的运费。经过调解,这家物流公司将多收的100元运费退还给了张女士。

通讯员 任勇 洪海
快报记者 赵丹丹

» 打假·达人出手

打假达人显身手 假名牌无处藏身

打假战果:工商部门当场查扣假冒产品数百件



打假达人挑出一大堆假名牌

昨天上午,南京市工商局下关分局对金桥市场内几家销售假冒名牌箱包的商家进行检查,随行还有一位年轻男子,他是工商部门请来的帮手,据称能在几秒钟之内鉴别出商品的真假。

这位“打假”达人姓官,是北京一家知识产权代理公司的业务经理。上午10点左右,他和工商执法人员来到市场的箱包区,走进一家摆满各式女士包的店中,香奈儿、阿玛尼、路易斯威登(LV)随处可见。“这些都是假冒产品。”眼尖的官先生将这些“伪名牌”包一件一件挑出来,不一会儿,就找出几十只来。官先生说,他每年要花上大半年的时间,在全国各地的市场跑,在帮助品牌打假的同时,也协助当地工商查处。“南京市市场上算少的,杭州一个月都有几十例。每个省会城市都有假冒名牌的现象。”

见工商执法人员和“打假达人”上门,经销商们也很自觉,都承认卖的全是假冒产品。在一家出售男士包店内,堆满了各种名牌:普拉达、乔治·阿玛尼、古琦等,从包的标签上看,每只都在千元左右。“不要看这个标签,其实就卖几十元。”老板称,这些包都是从广州进过来,“知道是假的,但是整个广州80%都是这样的包,我们也没办法。”据了解,这些包的进价都在百元之内。

在官先生的协助下,工商执法人员迅速对金桥市场内4家销售假冒名牌皮具的商家做了查处,当场查扣假冒产品数百件。根据商标法的相关规定,不仅这些货品要被查扣,经销商还要被罚款。

下关工商局商标管理科科长黄强说,随着假冒名牌产品仿造程度越来越高,光凭肉眼难以鉴别,所以必须请专业人士,就像官先生这样的“打假达人”,通过多种手段进行鉴定,打击这种侵犯知识产权的行为。快报记者 马薇薇 文/摄