

# 我的权益我做主

昨日是“3·15”国际消费者权益日，市工商局开通了“消费维权直通车”。活动期间，来12315申诉举报中心进行咨询和申诉的消费者不断，申诉种类更是五花八门，涉及服装、家具建材、预付卡消费、家电维修、被动保险等。

在咨询申诉现场，晚报“律师帮帮团”的成员森合律师事务所李联伟律师对不少消费者的法律咨询进行了解答，鼓励消费者用法律手段保护合法权益。

□记者 宋扬 寇玺 范瑞 付璇 实习生 郭琦 通讯员 刘辉 郭丽 彭丽玫 费斌茂 张瑾 杨凯 吴笑兵



工商人员现场协调维权

## 梅花手表不准时 慢慢快快真闹心

●投诉人：张女士

●投诉对象：瑞士梅花表

●投诉缘由：去年6月16日，市民张女士在洛阳中央百货一楼瑞士梅花表专柜购买了一块8000多元的机械手表。戴了20多天，张女士发现手表上的时间总是比正确时间慢几分钟。张女士猜测，可能是手表零件有问题，便找到专柜，专柜将她的手表送回厂家维修。

一个多月后，张女士的手表才修好。工作人员告诉张女士，出现偷停问题是由于她的手表自动轮坏了。可是，修好的手表还没戴够一个月，就再次出现问题，这次与上次的问题恰恰相反，手表上的时间总是比正确时间快几分钟。

花了8000多元买了一块总是走不准的表，张女士感到很气愤，认为手表的质量存在问题。她向商家提出退换手表的要求，但遭到拒绝。

维权过程：15日上午，经过市工商局西工分局小街工商所工作人员的调解，双方同意，将手表送到第三方专业的鉴定机构进行鉴。如果鉴定出手表确实存在问题，商家将为张女士退换这块手表，并承担相应的责任。

工商部门工作人员及晚报“律师帮帮团”律师提醒，按照“谁主张谁举证”的原则，将手表送检的责任在消费者，但如果检测结果显示手表质量确实存在问题，那么商家应承担相应的检测费用。

## 洗衣机连换两次 问题却变得更多

●投诉人：孙先生

●投诉对象：小天鹅洗衣机售后部门

●投诉缘由：2011年，孙先生在永乐家电促销时花1998元购买了一台小天鹅牌滚筒洗衣机，在保修期内出现故障，经多次维修仍无法消除故障。

当时商家称该款洗衣机已停产，只能给孙先生调换样品机，后通过工商人员调解，商家从外地调来一台新机。然而孙先生使用时发现，这台“新机”放不稳，是次品机。随后，商家又为孙先生更换了一台洗衣机，但这台洗衣机存在异响情况，多次维修也无法消除。

维权过程：

丹城路工商所工作人员与孙先生

一同来到永乐家电进行调解。该店工作人员建议孙先生对洗衣机进行检修，排除后期人为故障因素，并出具一张质量鉴定单作为更换或退款的凭据。孙先生认为，售后三番五次拆机检修就足以说明机器有问题，且多次检修并未进行任何记录。最终，该店店长称愿意协调售后部门再次上门服务，但孙先生认为商家进行第二次调换时有蒙蔽行为，要求退款或换机。

晚报“律师帮帮团”律师认为，商家两次为消费者换机都有问题，不排除存在欺诈行为的可能。他建议孙先生到质检部门对洗衣机进行质量检测，做出权威鉴定。如果商家欺诈成立，应双倍返还消费者购机款。

## 电视检测一个月 屏幕裂痕是人为?

●投诉人：谢先生

●投诉对象：长虹电视

●投诉缘由：谢先生于2012年8月在西工区某连锁超市购买了一台长虹电视，花费2600多元，使用1个月后，由于电视无法开机，售后服务人员曾为其上门维修过一次。从今年2月开始，该电视在使用时屏幕上出现花纹。无奈之下谢先生再次向长虹电视售后部门求助。

谢先生表示，售后人员在现场检查时并没有查出问题所在，并于几天后将其电视运到郑州进行检测。然而，谢先生经过1个月的等待后，得到的检测结果是电视机显示屏有裂痕，

乃人为外力造成，不予保修。“产品还在保修期内，售后人员在现场检查时也没发现问题，裂痕究竟从何而来？为何不予保修？”针对此事，谢先生提出了自己的疑问。

维权过程：15日上午，记者与东工商所工作人员一起来到该连锁超市。经过多方协商，该品牌相关负责人于当日下午承诺将在一周之内免费上门为谢先生的电视换新显示屏。

工商部门工作人员及晚报“律师帮帮团”提醒市民，当产品出现质量问题时，消费者可通过拍照或录音等方式进行取证。

## 6万元订购地板 一年半后不给安

●投诉人：周女士

●投诉对象：必美地板

●投诉缘由：2011年8月，王城大道某商场内必美地板店做促销，周女士使用姐姐的银行卡花费6万元订购了一款实木地板。

由于工作繁忙，周女士的房子一直没有装修。直到去年12月，她才拿着合同和收款凭条来到店内，要求为她安装地板。谁知，营业员却告诉她，店面的经销商已经变更，不能给予安装。

维权过程：

昨日，我们跟随周女士再次来到

该商场。她希望能退还自己已付的6万元钱，但商场工作人员表示，虽然周女士能够提供两年前的订购合同与收款凭条，但合同上的名字与其身份证上的不同，其收款凭条上也是他人姓名，如果周女士能够提供具有法律效力的证据，他们愿意按照相关规定进行下一步协商或退款。

工商部门工作人员及晚报“律师帮帮团”律师提醒，订单合同具有法律效力，即使商家没有注明，为了防止发生类似纠纷，消费者也应当填写自己有效身份证件上的姓名信息。

### 相关链接

## 多家企业发出营造放心环境承诺

□记者 韩铁栓 通讯员 原丽娟 赵梅香

昨天，在洛阳日报报业集团和市工商局、市消费者协会的组织下，我市工商、质检、物价检查监督等22家职能部门和公用事业单位集中在周王城广场上进行了形式多样的消费维权宣传和咨询活动。市工商局负责人表示，对消费者的申诉和举报，工商部门和市消费者协会近日将专门进行梳理和调查，对确属侵

害消费者权益的将坚决依法查处。

在当天活动中，中国电信集团公司河南省洛阳市电信分公司、洛阳王府井百货有限责任公司、洛阳王府餐饮管理有限公司、洛阳百事通旅游有限公司、完美(中国)有限公司河南分公司、洛阳聚客隆实业有限公司、洛阳新奥华油燃气有限公司、洛阳腾宇企业集团有限公司、洛阳市金冠眼镜有限公司、洛阳雅香楼食品加工有限责任公司还被授予“2013年洛阳市放心消费环境示范企业”称号。