

“月月3·15”

维权路上遇难题，“月月3·15”来帮您

# 这些维权烦心事儿，您遇到过吗？

□记者 付璇 通讯员 杨凯

15日，由洛阳晚报联合市工商局12315申诉举报中心举办的“月月3·15”维权活动如期举行，本次活动共接到消费者投诉及咨询71起，现场处理投诉12起。

## 闹心！买到这样的染发剂真闹心



李女士购买的染发剂

没有密封。

随后，李女士按照商品包装盒上生产厂家的联系方式，试图联系生产厂家，但其电话一直打不通，她更加怀疑自己买到了劣质产品。当天下午，李女士找到商家要求退货，但商家表示产品质量没有问题，不能退货。

**维权过程：**15日上午，洛阳晚报记者跟随工商人员来到如美美容美发用品店，市工商局车站分局站前工商所所长王立新检查金蔻牌染发剂后发现，该产品包装简易且无产品合格证、生产日期。

因该染发剂涉嫌产品质量不合格，王立新当场要求商家将店内剩余的同类产品下架并封存，若商家无法提供该产品的生产许可证、产品合格证等证明，工商部门会将其交由相关质量检测部门进行检测，若产品质量不合格，工商部门将按照相关法规对该店进行处罚。

**工商人员提醒：**消费者应到正规的超市或药店购买染发用品，付款后要索取购物凭证。在挑选商品时，要注意商品的外包装上是否有生产日期、生产厂家以及厂家的地址和联系方式等信息。

□记者 王雨 实习生 韩旭阳 杨欣欣 通讯员 范红 赵萍 文/图

投诉人：李女士

投诉对象：如美美容美发用品店

**投诉缘由：**14日上午，李女士花费40元在位于纱厂北路的如美美容美发用品店购买了一盒金蔻牌染发剂，付完钱后匆匆离开。

回到家后，李女士检查了刚买的染发剂，觉得不太对劲儿：包装盒没密封，盒内有两瓶液体，两个瓶子的大小一样，但瓶内的液体不一样多，而且瓶口也均

## 疑惑！商家手写的“保修单”，效力有多大



调解现场

洁具品牌其他销售商要求返修，却被告知共计1900余元的维修费用需要由她自己承担。

**维权过程：**15日下午，市工商局西工分局的工作人员调查后发现，该智能马桶原销售方洛阳市凯鑫商贸有限公司于2013年10月起不再从事东鹏品牌洁具的销售工作，并关闭了位于建材家居广场的店面。其他东鹏洁具的销售商称，该品牌智能马桶的各零部件有不同的保修期限，原销售方当初在销售合同上手写的“整机保修三年”，属于其个人承诺，并且王女士所持保修卡也不是正规的制式保修卡，所以，厂家无法对此进行质保。

经过多方努力，工商人员与洛阳市凯鑫商贸有限公司的相关负责人取得了联系。该负责人称，将尽快与该建材家居广场一起协商解决王女士的问题。

**工商人员提醒：**消费者在购买商品时，一定要选择正规商店，索要正规的销售合同、发票等购物凭证，完整填写产品的售后保修单据，加盖销售单位的正规公章。如果商家对消费者有其他承诺，也一定要在销售合同中完整体现。

□见习记者 王澍 实习生 张甜梅 通讯员 范红 费斌茂 文/图

投诉人：王女士

投诉对象：东鹏洁具洛阳店

**投诉缘由：**王女士于2011年10月6日在某建材家居广场内的东鹏洁具洛阳店，以4580元的价格购买了一款智能马桶，销售方在销售合同上手写形式标注“整机保修三年”。今年6月，王女士发现该智能马桶无法正常工作，再找到那家店时，却发现人去楼空，并且再也无法联系上。王女士找到该

## 气愤！余下的36张液化气供应票，为啥退不掉



陈先生展示液化气供应证

掉，但被黄梅路供应站的工作人员告知不能退，理由是：办理瓶装液化气证的罐子都涂有“红色标记”，陈先生的罐子却没有这种标记。

陈先生回忆，自己曾在西工区洛浦路的一家液化气供应站灌过气，罐子从那时起就变了样。“我不退罐子了，只退余票也不行吗？”陈先生有些气愤。

**维权过程：**15日，洛阳晚报记者跟随工商人员及陈先生一起来到洛阳安燃燃气有限公司黄梅路供应站。该供应站的工作人员解释说，按照公司规定，每本瓶装液化气供应证对应一个液化气罐，退票时，两者缺一不可。陈先生表示，办理瓶装液化气供应证时，商家并没有说明液化气罐上还有“红色标记”。

经与供应站相关负责人协商，他们最终同意把陈先生余下的36张液化气供应票全部退掉。

**工作人员提醒：**根据《消费者权益保护法》的规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利，经营者也有告知消费者的义务。市民在购买商品时，一定要向商家咨询商品的详情，以免带来不必要的麻烦。

□见习记者 何奕儒 实习生 巴姣 通讯员 范红 石红军 文/图

投诉人：陈先生

投诉对象：洛阳安燃燃气有限公司黄梅路供应站

**投诉缘由：**2012年，陈先生在洛阳安燃燃气有限公司黄梅路供应站购买了液化气供应证，此证含有40张液化气供应票，每张票可以兑换一罐液化气。使用供应证，每罐液化气可以便宜一元钱。

两年来，陈先生只兑换了4罐液化气。今年8月，陈先生所在的小区统一改装了天然气，陈先生决定把余下的36张液化气供应票退

## 懊悔！购买商品未索要购物凭证，如今“受伤”难举证



饶女士购买的奶茶颗粒冲剂

敏。“与该店取得联系后，老板称愿意退款。”饶女士说，由于担心孩子还会出现其他情况，她并未同意，在询问相关部门后，她发现此商品不属于药品，是不正规的一般商品，遂向商家提出赔偿误工费、精神损失费等共计千余元费用的要求，但遭到了商家的拒绝。

**维权过程：**15日，洛阳晚报记者来到该店，发现饶女士购买的那种商品已不见踪影。

工商人员表示，接到饶女士投诉后他们赶到现场查看，该商品已不再销售，该店因销售不合规产品已受到相关部门的处罚。目前，工商部门正就该店是否存在虚假宣传及超范围经营做进一步调查。饶女士由于不能出示购物票据，无法表明其消费权益受到损害，进一步举证受到影响。

**工商人员提醒：**购买此类食品需注意三点：1.看清商品是否具有进口的检验检疫标志或海关等部门的书面证明；2.看商家营业执照上的经营范围是否允许其销售此类产品；3.购买时索要完整发票及购物凭证，以便日后维权。

□记者 付璇 实习生 张幸 通讯员 范红 费斌茂 文/图

投诉人：饶女士

投诉对象：行署路某港货店

**投诉缘由：**今年3月，饶女士在行署路一家港货店买了一盒双料开奶茶颗粒冲剂，花费88元。“该店负责人特别给我推荐了这件商品，称其能够有助孩子消化。”饶女士坦言，自己当时并未向商家索要购物凭证。

“当天中午冲了一包冲剂给7岁的孙女喝，孩子喝完后，下午嘴就肿了起来，到晚上竟连眼睛也肿了。”饶女士表示，带孩子到医院检查后被告知是食物过