

3·15

现场投诉纪实篇

从往年的3个广场活动,到今年的只有一个广场,省市工商、消协,连同市质监局集中在丹尼斯,开展3·15维权广场活动,消费者投诉的热情高涨,商家自我宣传的热情更火。据了解,昨日消协在丹尼斯广场共受理消费者投诉1865起,投诉热点集中在房地产、手机、家电维修、日用百货等方面,其中房地产问题最为突出,共1128起,多为集体投诉,主要有合同违约、不按时交房、房屋质量差、不按期办理产权证等问题,涉及近40家房地产公司,其中投诉量排名前三位的是郑州华侨友谊房地产公司、郑州天然气房地产公司和郑州市大宇房地产开发有限公司。

一位民间维权人士在广场上挤了几圈后对记者说:“年年都是一样的场景,年年都是一样的投诉高峰,为什么?有关部门能否在现场不要再烦什么诚信荣誉牌匾了,让那些总坑害消费者的企业来亮相。”本来策划了几人集体投诉的他,也最终选择放弃这一天,“改天吧,今天秀味儿太重。”

上了记忆培训班,孩子不会背书了

□晚报记者 辛晓青 纪宇
实习记者 张竞跃
实习生 王永琴 付首鹏 乔治 靳彩蜜

“3·15”现场 投诉笔记

市民王女士投诉日记

热水袋爆炸烫伤孩子,厂家推脱责任

去年11月27日我在经三路世纪联华店购买了“红双喜”牌热水袋,在今年3月2日晚上使用时,突然听到隔壁房间儿子大哭,跑去一看,热水袋在被窝里爆炸了,去医院看病后,确定8岁的儿子“脚踝及小腿大面积II度烫伤”。

昨日现场最激烈的投诉,莫过于一个白色条幅下热水袋用户与厂家的争吵。与往年不同,今年现场白条幅并不多,因此王女士拉的条幅格外吸引人,“红双喜热水袋烫伤少年,经三路世纪联华店坐视不理”,条幅下是一个戴着口罩右腿缠着厚厚纱布的小男孩。

据王女士介绍,3月9日上午,她凭购物小票

去世纪联华反映此事,一姓袁的经理接待了她,但结果是超市不认为热水袋存在质量问题。随后几天,她又和超市及热水袋的生产厂家扬州尚福乐旅游用品有限公司协商此事,但厂家却拒绝承认热水袋存在质量问题,随后4次洽谈未果。3月13日下午,王女士去省质量监督局,对方称无法做类似的产品鉴定,让其去国家

质量监督局,而商家和厂家俱不去。

现场,一自称是厂家工作人员的女子展示热水袋的检验报告,同时不停与王女士一家争吵,在争吵中她表示王女士那个热水袋下面有个小眼,像是生锈的钝器人为捅破的。而自己厂家的热水袋正常使用,水温就不可能超过90℃,也不可能发生爆破烫伤人。



买推土机买出一肚子气。

晚报记者 张翼飞 实习生 黄余洋 图

市民芦先生投诉日记

大货车拉着推土机,庞然大物诉说委屈

2004年5月在“郑州市天力工程机械有限公司”买了一台河北宣工工程机械股份有限公司生产的推土机,但买了之后,推土机就经常出现行走架磨偏问题,不能正常使用,与厂家售后服务联系,说是正常磨损,让再耐用看,之后就拖过了半年保修期,再联系,得到的答复是维修是付费的,在维修期间,因不能正常使用给自己造成了十几万元损失,向厂家要求赔偿一直未果。

昨日广场南侧路边,停放着一辆大货车,货车上面是一台推土机,而在推土机上则挂着大字,“坑人车河北宣工造”。其实在昨日广场活动前,芦先生就在媒体的牵线下直接投诉到了省消协,但是因为消协只受理消费投诉,而他的推土机并非用于消费,不能受理,他就表示要到3·15现场展示展

示。为了到现场,他租了一辆货车来拉推土机,还专门到交管部门办理了相关入市手续、停放手续等,并在15日4时到达广场停放,而离开也必须到15日晚上货车可以通行之后。芦先生说:“我就是想讨个说法。”可是他的车在现场待了一天,最终还是徒劳无功,因为消协不能受理,他购买推土机不

以消费为目的,不在受理范围内。

昨日下午,记者联系上河北宣工河南分公司负责人王志刚经理,王经理告诉记者,这事厂家一直在和芦先生协调,因为他的推土机使用两年,早过了保修期,厂家提出了让芦先生出运费,厂家免费维修,但他不同意,索要赔偿金额太大,厂家无法同意。



被热水袋烫伤,顾客厂家各有说法。晚报记者 马健 图

市民马大娘投诉日记

因退不了的俩空水桶,63岁的老太太投诉两年

我们家是从2003年开始喝郑州永和矿泉水有限公司的矿泉水的,当时交了两个水桶的押金共60元。去年2月水票用完后,不想喝这个牌子的水了,我打了很多次电话给水站,要求退回押金,但就是没人理睬。

在投诉台前,63岁的马大娘背着俩5加仑的空矿泉水桶也向前挤,记者上前询问,老太太颤巍巍从手提袋里掏出一份投诉材料,告诉记者:“我去年‘3·15’就来投诉了,一年也没解决,我

要接着投诉,我不信就没了个说理的地方了。”

据马大娘讲,虽然钱不多,但马大娘一看到这两个没用的水桶就生气,于是昨日再次来到投诉现场。

昨日中午,记者拨通

了郑州永和矿泉水有限公司刘经理的手机,当记者把马大娘在今年3·15现场投诉一事叙述给他时,他在电话里不耐烦地说:“这事别找我,谁投诉你找谁去。”随后就挂断电话。

市民吴女士投诉日记

上了记忆力培训班,孩子不会背书了

去年国庆假期,我看到了郑州某培训学校的广告:保证让孩子把课本倒背如流。交了800元后,孩子便开始了“神奇记忆力”培训。可最后,不仅孩子的“神童”梦想破灭,还赔上了一肚子的窝囊气。

吴女士气愤地说,孩子结束培训后“别说倒背如流了,正背都背不上来”。于是她于2006年11月4日找到该培训学校的杨校长,经过一番理论,杨校长同意退还吴

女士交的800元,不过要等几天。后来吴女士再去培训学校时,该机构已经人去楼空。

后经多方打听,吴女士在中方圆小区找到了搬迁后的该培训学校。

经过协商,最终学校只肯退还部分学费,剩余的一直没有答复。“学校这样不负责任,耽误的不仅仅是我们的时间和精力,还有孩子的前途呀!”

教你一招

辨别真假有不少“窍门”

真白酒搓了有香味

“我教你一个辨别真假白酒的小窍门,你滴一滴白酒在手心里,两手用力揉搓一下,如果酒的味道清香有回味、比较醇正的话就是合格的,反之如果味道有刺激性,甚至有异味的千万不要饮用。”在“真假商品对比”展示台前,一位王姓工商人员为消费者上了一堂现场课,讲解购买时的“小窍门”。

干洗店关键看从业人员资质

活动现场,一些行业相关组织也在受理消费者投诉的同时,及时向大家普及维权知识,避免“亡羊补牢”。“我们刚刚受理了一起关于干洗的投诉,消费者张女士花近2000元购买的裤子在百花里一家干洗店干洗后严重缩水。这样的案例其实很常见,主要是由于从业人员的技术不过关引起的。”现场接受投诉的河南省洗涤业协会副会长张守军提醒消费者:目前干洗店由于竞争的因素普遍硬件设备比较过关,最容易出现问题的是从业人员的技术,未经正规培训上岗,往往会造成损毁。“选择干洗店的时候不仅要看店面的营业资格,还要关注从业人员资质,这是避免损失最基本的方法。”

使用化妆品心急不得

“化妆品市场去年出现了不少事件,对于爱美的消费者来说,很多人关注的是迅速见效而不是成分的安全,这种消费习惯难免出现隐患,我们参加活动的目的就是多给大家提供一些鉴别和消费方面的专业咨询服务。”在活动现场的商家展位前,完美日用品河南分公司经理张建华告诉记者。