

晚报3·15 维权联盟助力消费者

三包期内车辆 一定要在4S店保养吗?



店约定车辆三包期限为三年十万公里。购买车辆后廖先生一直在外保养车辆。去年11月，廖先生的车辆在行驶中发动机出现了问题，廖先生就开去了4S店进行维修，但4S店因为查询不到廖先生的保养记录就以没有在店保养为由拒接免费维修车辆。廖先生对此理由非常不认可，“在哪保养车辆是我的选择，凭什么不给我维修？”廖先生提出了质疑。随后，廖先生因为与4S店协商无果，便投诉至东川工业园区消费者协会进行维权。

接到投诉后，东川消协的工作人员立即进行案件调查。调查发现，廖先生自购车做完厂家免费首保后均无保养记录。随后，工作人员联系到廖先生让其提供车辆在外保养的凭证，廖先生表示保养车辆时从未向商家索要保养凭证，所以无法提供。最终东川消协的工作人员依据相关法律规定表示，4S店有权拒绝履行“三包”义务。通过此事，消协的工作人员也提醒广大消费者，购买车辆时，虽然不能强制保养地点，但选择维修店进行保养首先要查看这家店是否具有相关资质，同时要留存好保养记录，索要正规发票，以防在日后出现问题进行追责。

晚报 3.15 消费维权联盟

本报讯(记者 王瑞欣)购买的车辆在三包期限内出现问题，却因为消费者在4S店外保养而拒绝维修，这样的规定合理吗?消费者遇到此类问题该如何维权?

随着汽车购买量的不断增大，汽车保养的需求也越来越大。能给汽车做保养的地方有很多，除了4S店外，不少维

修厂都能进行汽车保养，而且后者的价格比4S店要便宜一些，于是不少消费者为了省钱而选择其他维修厂进行车辆保养。日前，市民廖先生却因为在其他维修点进行车辆保养，而导致4S店拒绝对他的问题车辆进行维修。廖先生告诉记者，他于2016年在西宁经济技术开发区一4S店购买了一辆别克轿车，购买时4S

本报讯(记者 王瑞欣)“您好，我想反映个事情……”“我购买的商品出现了质量问题，可商家拒绝退货，我该怎么办?”……自晚报3·15消费维权联盟开通后，6大平台接到的市民投诉源源不断，其中网络购物、预付式消费、汽车消费投诉等问题最为突出。网络购物中该如何维权?鱼龙混杂的网络销售又怎样辨别真假?日前，市民冯女士就因为贪图网络免费赠送商品而被骗，还导致自己个人信息泄露。

“只需支付10到25元不等的运费就可免费获取价值899元的按摩仪。”一个月前，市民冯女士被朋友圈中的这样一则广告所吸引，贪图便宜的她想都没想就扫码关注了该商家并支付了相应的运费。4天后，冯女士确实收到了商家邮寄的商品，这让冯女士欣喜不已，回家后就迫不及待地打开使用。谁料刚用了2天，按摩仪就出现了故障无法使用。因为是免费获赠，

冯女士也没有多想，毕竟只花了20元，冯女士只当自己没摊上这样的“大便宜”。谁料一周后，冯女士不断接到一个来自广州的推销电话，电话中的人声称自己是赠送冯女士按摩仪公司的客服人员，向冯女士不断介绍自己公司的产品，并告知冯女士已向

网络免费“馅饼”实为欺诈

她寄出一个装有香水的包裹，收到包裹后冯女士只需支付50元就可获得该商品。冯女士觉得自己不断被推销电话骚扰，甚至还会收到莫名其妙的包裹，这给自己的正常生活造成了很大的困扰。“这些商品根本就是假货，甚至连运费的钱都不值，现在我的个人信息还泄露了，真是得不偿失。”冯女士有些气愤地说。随后记者也随机采访了多位市民，很多市民都表示，经

常看到类似的广告信息。这些信息有的是以公司开业为由，免费赠送各类商品，也有的是靠消费者在朋友圈发布广告收集点赞来获取商品。这些商品基本都被冠上了各种知名品牌，因此吸引了不少消费者盲目购买，但收到的基本上都是劣质商品。

针对此问题，记者采访了市消费者协会的工作人员，他告诉记者，这属于明显的欺诈行为，消费者支付的运费其实就是商品的货款，这些商品的成本很低，根本没有商家吹嘘的高昂价格。不法分子就是打着免费的噱头，变相赚取邮费。同时，消协工作人员也提醒市民，不要贪图便宜，如果收到此类商品应该及时向市场监管部门反映。

晚报 3.15 消费维权联盟

外出就餐当心被“隐形消费”

本报讯(记者 刘瑜)去餐馆就餐时，餐桌上随餐具一起，每人面前都摆放着一包纸巾，服务员并没有提醒你这是需要付费的。无论你是否使用，就餐结束结账时，都会发现账单上多出一项纸巾的费用。日常生活中，你有没有遇到过这样的情况?这是否属于“隐形消费”?遇到这种情况该如何维权?晚报3·15消费维权联盟全力出击，揭露其中的陷阱，维护消费者正当权益，协助解决消费纠纷。

市民侯女士说起几天前在五四西路一西餐厅就餐时的遭遇仍感到十分气愤。“上周，我就和几个朋友相约带着孩子们去吃西餐，餐桌上随餐具一起，每人桌前都摆着一包纸巾，起初我们都没有在意，服务员也并未提醒，大家都以为是

免费的，就用了，谁知道到了结账的时候，发现账单上竟多出一项纸巾的费用，每包纸巾1元，我们6个人，收了6元，钱虽然不多，但让人有一种上当受骗的感觉。”侯女士说道。

无独有偶，市民梁先生也遇到过这种情况。“3月4日，我和家人在互助巷内的一家小炒馆吃午饭，服务员来倒茶时，往桌上放了一包纸巾，但什么也没说。我们自己带了纸巾，就没有用桌上的纸巾。吃完饭服务员拿来账单，我们发现上面有一项纸巾的费用，便告诉老板我们没有用饭馆提供的纸巾，老板查看了桌上的纸巾，确定没有被打开后，才从账单上减去了纸巾的费用。如果我们没有仔细查看，这项消费是不是莫名其妙就被加上去?”梁先生说。

记者走访发现，我市不少大大小小的餐馆都会为顾客提供餐巾纸，但大多都是收费的，其中只有很少商家会提前告知消

费者纸巾会收费。“一般顾客问起，我们都会告知他们纸巾是收费的，以后我们会注意，提前将纸巾需要收费的情况告知顾客。”五四西路某西餐厅服务员对记者说。

这是否属于“隐形消费”?遇到这种情况该如何维权?省消协陈秘书长告诉记者，我国《消费者权益保护法》赋予消费者一项非常重要的权利就是知情权，如果商家事先告知消费者的信息不完整、不清晰，甚至有故意隐瞒，在服务过程中再加收一些事先没有说明的费用，就侵犯了消费者的知情权，由此影响了消费者的自主选择权，这属于“隐形消费”。依据《消费者权益保护法》，消费者有权自主选择商品或服务。也就是说，上述案例中的消费者有权利选择是否使用付费的餐巾纸，而商家要做的是必须提前全面、真实地告知消费者。如果商家未提前告知相关问题，消费者遭遇隐形消费陷阱后可以拨打12315消费者投诉热线，向市场监督管理部门进行投诉。

晚报 3.15 消费维权联盟

我省发紧急通知 对学校食堂严要求

本报讯(记者 得舟)为预防校园食品安全事故发生，切实保障师生身体健康和生命安全，3月14日，省教育厅面向全省各地各校发出紧急通知，对学校食品安全提出硬要求。

通知要求，各地各校要强化食品安全主体责任落实，进一步健全完善校长是食品安全第一责任人的学校食品安全监管长效机制，严格落实《食品安全法》要求，层层签订责任书。食堂对外承包的中小学校要进一步加强食品安全监管，每天安排校领导及教师、学生代表对食堂食材、饭菜质量等进行监督，实行签字制度，提出意见建议，出现问题及时督促整改。

各地各校要严格执行《食品安全法》《青海省农村学校食堂及供餐单位餐饮服务食品安全监督管理办法》等文件规定，严把食材原料采购关，禁止采购和使用无食品标签、无生产日期、无生产厂家及超过保质期的米、面、油等食品原料和食品，仔细查验供货者的食品经营许可证等合格证明文件，对采购的原料按照保证食品安全的条件要求贮存。严格管控加工制作、清洗消毒、留样管理等关键环节。不得供应腐败变质或者感官性状异常等《食品安全法》明令禁止的可能影响儿童青少年身体健康的食品。学校食堂要安装监控摄像装置，实现食品制作实时监控，公开食品加工制作过程，便于学生、家长进行监督。

晚报 3.15 消费维权联盟

(记者 小蕊)

- 六大平台等您来爆料
1. 西宁晚报维权联盟举报热线电话：可拨打0971—8230541 直接举报反映。
 2. 西宁晚报官方微博：关注西宁晚报官方微博，发送私信“3·15线索反映问题”。
 3. 西宁晚报官方微信：关注西宁晚报官方微信(xnwb)，在微信后台发送私信“3·15+具体反映问题”。
 4. 西宁晚报维权邮箱：直接发送3·15线索反映问题至邮箱508046@163.com。
 5. 西宁晚报维权记者热线：18194560043、18609719583、18309710769、15897180075。
 6. 西宁晚报头条号：关注西宁晚报头条号，发送私信“3·15线索反映问题”。