



315

2022年

开发区为消费者挽损445万元

本报讯(记者 岳耀军)3月15日,记者从开发区市场监督管理局了解到,2022年开发区累计处理消费投诉举报14370件,挽回消费者损失445万元。去年,开发区市场监管部门累计

处理消费投诉举报14370件,全部做到第一时间接收、快速分办、24小时回应、按时办结、及时反馈,挽回消费者损失445万元,有力地保障了广大消费者的合法权益。

今年围绕“提振消费信心”主题,开发区市场监管部门在全区开展了“3·15”专项执法行动,共检查市场主体2054户,整改问题210项,立案调查30起,取得了明显成效。开发区消

费者权益保护联席会议成员单位将持续推进放心消费创建活动,创造更放心、更安心、更公平的消费环境,让消费者愿消费、敢消费,充分释放群众的消费活力。

业主交了供暖费 家中却没有供暖

供热公司:真相难考证,会积极与用户协商

本报讯(记者 张承斌)“交了供暖费,竟然没有供暖,这是咋回事?”3月10日,家住开发区奥林城市花园小区的李先生致电聊城日报社党报热线2921234反映。

李先生告诉记者,2022年至2023年供暖季开始前,他正常交了供暖费。平时,他经常去外地,老人和孩子在家常住。2023年2月15日,回到聊城的李先生感觉室内温度较低,便去楼道管道井查看情况,结果发现了让他匪夷所思的一幕:管道井内通往自家的供暖管道阀门竟然是关闭的,上面还贴着封条。

看到上述一幕,李先生既惊讶又生气,随后联系供热公司反馈问题,后者安排工作人员来到现场为李先生打开了阀门。“供热公司竟然会犯这样的低级错误,老人和孩子度过了一个没有暖气的寒冬,这让我非常气愤。”李先生说。

随后,李先生向供热公司提出了自己的诉求:虽然供热公司于2023年2月15日打开了阀门,但此时已经是供暖季尾声,实际意义不大,他要求供热公司退还2022年至2023年供暖费,同时2023年至2024年供暖季提供免费正常供暖服务。此外,他还希望供

热公司能够对上述错误做出诚恳道歉。不过,对于李先生的诉求,供热公司并未答应。无奈之下,李先生向本报求助。

记者就此事与负责奥林城市花园小区供暖的供热公司取得联系。该公司客服中心负责人告诉记者,正常情况下,业主家中供暖有异常会及时向供热公司反映情况,但是李先生一直没有和他们联系。同时,供热公司在供暖季会定期安排人员对用暖单位进行巡检,发现异常情况会及时处理,对于李先生所说的“管道阀门被贴了封条”一事,他表示该小区管道井的门平

时都是开着的,很难考证事实真相。此外,接到李先生投诉后,他们和业主协商过,李先生之前交的2022年至2023年供暖费可以延续到2023年至2024年供暖季,2023年2月15日以来的供暖费用也不再向刘先生收取。不过,对于这个方案,李先生并没有接受。

“不管怎么样,事情已经发生了,我们还是本着‘用户至上’的原则去解决问题,继续和李先生进行沟通,争取通过协商解决问题。”上述供热公司工作人员表示。

摄影店“跑路”不退钱?

律师:正在等待法院判决

本报讯(记者 张目伦)3月13日,市民王女士致电聊城日报社党报热线2921234反映,花脸蛋摄影店“跑路”,却不给消费者退钱。此事已走法律途径,也开了庭,但一直没有结果,希望本报关注。负责该案件的律师表示,此事正在等待法院判决结果。

王女士介绍,为了给孩子留下成长记录,她于2020年4月在花脸蛋摄影店花39元办理了预售手续,当月又补交961元,可以拍摄4次,1年1次,

店家当时还说赠送2次,什么时候拍都行,不会过期。由于在其他摄影店也交了费用,当年她的孩子没在花脸蛋摄影店拍照。2021年暑假,她到花脸蛋摄影店预约拍照,一直未预约成功,导致孩子的6岁照片缺失,留下遗憾。2022年3月,该摄影店没有通知,突然关门。消费者要求退费,并报警寻求帮助,但店家拒绝退费,之后失去联系,并更换了法人代表。相关消费者建的微信群信息显示,此事涉及200

多人,金额在15万元左右。该案走了法律途径,于2023年2月开庭,目前还没有结果。

对此,负责此案的孔律师表示,目前该案已开完庭,正在等法院判决结果,具体情况不方便透露。由于涉及人数较多,证据核实等整理工作需要一定时间。此事影响面较广,法院方面高度重视,会尽心尽力解决,促成双方意见达成一致,但需要一个过程,希望相关消费者耐心等待。

早教机构关门不退费?

早教中心负责人:1个月左右解决问题

本报讯(记者 张目伦)3月10日,市民张先生反映,他为孩子在位于市城区柳园路新东方广场的爱乐乐享国际早教中心(以下简称“早教中心”)购买了早教课程,后早教中心关门,还剩余近半课程。对此,早教中心负责人周先生表示,双方正在协商,根据剩余课时核实际情况,该问题会在1个月左右解决。

张先生介绍,2021年4月,他的孩子进入早教中心学习思维、体能等课程,共90余课时,时间为2年,费用是

9000余元。2022年7月,早教中心关门,当时,张先生才带孩子上了40余课时。据知情者介绍,早教中心关门是因为无力支付房租,家长们要求退还剩余学费或换校转课,至今没有解决,为此他们建了一个微信群。群内信息显示,此事牵连五六十个孩子,相关学费上百万元。

向本报反映该问题的还有王女士、徐女士、侯先生、吴女士等市民。对此,本报联系到早教中心负责人周先生。周先生表示,由于疫

情等原因,早教中心起初就赔钱,后来资金链断了,导致无法继续上课。他在冠县还有酒生意,经过与消费者协商,已用酒抵了700余课时的费用。其他想继续上课的,根据目前统计,共有2000余课时,但部分会员的交费记录找不到了,需要进一步核实。他已与其他学校接洽,但需要一次性交接清楚,还得花些时间,估计在一个月左右,希望各位家长再耐心等等。

本报讯(记者 张承斌)“燃气公司已经给我换上新的燃气灶软管了,感谢聊城日报社党报热线帮忙解决问题!”3月14日,阳谷县富润城小区业主李先生高兴地说。

2月28日,富润城小区业主李先生致电聊城日报社党报热线2921234反映了自己的烦心事:2022年9月,负责给小区供气的燃气公司告知业主,该公司推出了更换燃气灶软管优惠活动,交纳35元即可换新。李先生感觉价格比较合理,就给自己和孩子以及他的两个妹妹共4户交了钱,共140元。不料,燃气公司却迟迟不来更换新软管。

“钱交了5个多月,一直没动静,我前后去了燃气公司3次,每次工作人员都说让等着,还说不愿换就退钱,态度很不好。”李先生告诉记者,不仅如此,燃气公司工作人员还表示更换软管有限制条件,如灶台不打眼不能换、超过多少米不能换等,但当初交费时未明确这些限制条件。“拖了这么长时间不给换不说,服务态度还不好,希望聊城日报社能帮我们解决问题。”李先生说。

记者随后联系了上述燃气公司,工作人员表示,会立即与李先生取得联系并解决问题。

3月14日,李先生告诉记者,经本报协调,燃气公司很快安排工作人员前往其家中处理问题,目前问题已经解决,他非常满意。“再次感谢党报热线!”

业主遇难题 本报帮解决