



认认真真调解 实实在在服务

普陀区消保委和家庭装饰专业办公室积极为消费者维权

◆ 肖庄

王老太受骗 消保委追款

老年人由于情况特殊，特别是对保健品认知不足，经常受骗上当。

家住杨浦区的王老太和年过八旬的老伴反映，2月19日被貌似由当地居委会推荐的一家保健品销售企业，异常热心地带到某商务楼“老年人健康养生”会场。会上除了由专家、医生介绍蜂胶的保健功能，更有“患者”介绍吃了蜂胶祛病健体的体会。会上气氛热烈，专家医生热情推荐了一种蜂胶胶囊，并热情鼓动在场的老年人购买。被会场“热烈”的“抢购”所感染，王老太老夫妻也花了3768元购买了一个“疗程”共3瓶该蜂胶胶囊。吃后，王老太老夫妻一点也未吃出“专家、医生、病人”宣传的效果，便再去那个会场讨说法时，物业告知早已人去楼空。电话打到这个公司，他们答应帮王老太处理，但直至投诉消保委前始终没人来解决。普陀区消保委接待同志认真听取2位老年人的诉求后，马上通过工商局内网平台调取了企业登记资料，发现该企业注册在青浦区徐泾镇，不属于本区管辖的范围，考虑到2位老年人年事已高，行动不便，秘书处领导当即要求经办同志首先与企业取得联系，争取电话沟通解决。在电话协调时，经办同志根据企业登记信息中该企业不具有生产保健品经营范围资格，向该企业负责人严肃指出了该行为规避了国家对保健品生产许可资质管理，直接导致该产品质量的监管缺失，是违法行为，要求企业立即为消费者提供上门退货处理。为此，该企业认识到了错误的严重性，第二天就派人到王老太家中退回了3768元蜂胶胶囊的全部货款。消保委凭借强烈的工作责任心，只利用两天时间，就为老人解决了让他们一辈子难忘的大事，使他们深深为之感动。

女士内衣傍名牌 专题警示防上当

一些不良之徒经常采取假冒正规品牌来推销其产品，更为恶劣的是，有的甚至是以“品牌”为幌子，实际上敛财而已，消费者常常被骗。

2011年4月开始，普陀区消保委陆续接到多起关于电话销售某品牌内衣的投诉案件。消费者反映的情况多有雷同，主要是消费者订购后收到的内衣与预订款式不符，多次调换后仍然不对，同时还多次向消费者收取所谓“保证金”，实为变相诈骗行径。据统计，出自同一销售商、同一销售方式、同一投诉内容的，仅从2011年4月份开始，普陀区消保委共受理了14起，涉案金额达3万余元。消费者来自江、浙、京、广、辽、闽等全国各地。销售商通过电话方式销售该品牌内衣产品，之后故意发错款式，告知消费者再次支付“保证金”，随后还是一次次发错，又一次次骗取消费者的“保证金”。一些消费者累计汇款达四五千元，个别的被骗了35000多元。区消保委工作人员接到投诉后，在所在地工

2011年，普陀区消保委和市消保委家庭装饰专业办公室围绕“消费与民生”的年主题，结合区域实际，坚持以消费者为本，以处理好消费纠纷为首要任务，努力体现消费维权机构的保护作用。



专家在家装企业施工现场检查施工质量



工作人员在装潢企业研讨维权工作



消保委家装办对客户代表进行培训

商部门的陪同下，来到消费者提供的被诉方地址进行查找。发现该地址原本是某楼盘的售楼处，已经空置了很长时间，目前没有任何企业在那里营业。区消保委又电话联系该企业，对方始终不愿透露其经营地址。通过工商局的企业登记信息网也查不到该企业的相关数据。

为了让广大消费者引起警惕，区消保委联系普陀区有线电视台，联合制作了个内衣消费陷阱的专题宣传片。

喝茶喝出“火”气 耐心解释消气

消费知识看看平常，实则学问很大，特别是吃进嘴里的，更是要紧。众所周知，喝茶可以明目、清火，益处多多，但是如果没掌握相关知识，也容易进入误区。

李先生向普陀区消保委反映，在某保健品大卖场购买了55元的米胎菊，喝后发觉茶色显暗绿色，且感觉喉咙有干痒的现象，怀疑该米胎菊内是否掺杂了“硫磺”成份。要求调解证实。李先生在电话内不仅对已购买的胎菊质量甚是担忧，且以教训的口语气冲天边投诉边发泄着对社会和某些执法部门的不满。当即普陀区消保委邀请李先生将胎菊和收据一起带来当场验实。为将此事能更为快速、妥善地解决，区消保

委在这之前还走访了一些销售茶叶的个体经营户，了解到胎菊的具体信息：胎菊是在花蕾的时候被采摘下来，其前两次采摘的质量为最好。第一比较干净，第二不容易被虫子蛀掉，所以用硫磺来熏制的概率比较低。好的胎菊泡开后茶水显示是浅绿色的，因它的根部本身包含着绿色未完全张开且带有菊花的清香味，不像李先生认为是被硫磺熏制过的。如是被硫磺熏制过的，泡开后有一股刺鼻的酸味且根本没有胎菊的清香，茶则混浊不清。另外，单泡时最多只能放5-7朵，放太多寒性太重略显苦味，尽量不要用烧开的自来水，后者味道较重，容易破坏茶的原味。在掌握了第一手资料后，区消保委将以上胎菊的信息告知了李先生，并当场泡开7朵胎菊茶，色泽清澈略带浅绿色，胎菊的清香也油然而发。李先生也坦承，泡喝时胎菊可能一下子放了太多，水也太开了，另外，购买时只考虑价格优惠一下买了许多。经调解，建议李先生一是随着天气转凉不必买如此之多胎菊；二是今后购买仍然需到一些正规的中药房、大超市、商场购买，货比三家，慎重选择。对处理结果李先生表示满意。

特事特办 关怀弱势

残疾人作为一群特殊人群，在

消费纠纷中往往处于极弱势的地位，有时甚至无法提供有力的证据。普陀区消保委对于这样特殊的投诉特事特办，主动搜集旁证，尽可能地还原真相与事实，认真调处化解特殊的诉求案件。

陈女士是一位下肢残疾者，3月11日下午在某酒店聚餐，席间如厕摔了一跤，当时未感觉太大异常，也未向酒店方交涉，回家后感到疼痛不已，卧床三天后，在也是残疾人的丈夫的陪同下到院就诊，拍片诊断为腰椎骨折，医嘱需卧床静养一个月，期间共花费医疗费651.60元。由于夫妻二人均为残疾人，生活不方便，故花了750元请了护工。为此，陈女士的丈夫向酒店方交涉，要求店家承担责任，并赔偿医疗费、护工费、精神损失等费用。而店家以摔跤情况不知情，即便是事实但三天以后再就诊，于法无据，拒绝承担责任和赔偿。接到投诉后，普陀区消保委发现，按照举证规则的法律规定，投诉人摔跤后未及时向店家提出交涉，也未在法律规定的第一时间就诊验伤，证据显得疲软无力。对于这起特殊的残疾消费者投诉，普陀区消保委立即召集相关工作人员专门进行了研究。在取得一定的相关事实证据后，经办人员立即约请被投诉方负责人黄店长到消保委进行调解，在调解会上向对方通报了残疾人家庭现状、调查结果、人情入理

地分析了投诉人夫妇均为残疾人行动不便而造成未及时就诊的客观因素，投诉人向酒店方交涉未果后的愤懑情绪及可能的预后。并就酒店卫生间昏暗、台阶踏步视线不清等设施客观不足，向对方指出并提出了改进的合理化建议。最终达成了由酒店方一次性赔偿投诉人陈女士医药费、护工费等人民币1500元。

专家发了声音 企业只好吃进

市消保委家装办聘请了13位专家志愿者为消费者及时解决各种维权难题，这些专家在业内都是老法师，为解决装潢消费投诉案例增加了权威性。

卓先生在2011年4月与某公司签订了装修合同，5月15日完工。在装修过程中，他发现公司在安装卫生间面砖时存在较大缝隙，以及凹凸不平、空鼓等现象；地板也存在油漆开裂；防盗窗尺寸与合同不符等质量问题。与公司交涉无果，便向12315投诉，请求协助解决。市消保委家装办接到投诉信息后，考虑消费者投诉内容较多，决定派专家上门勘察了解情况后再次组织协调。专家上门勘察后发现，由于装修合同总价偏低，在预算中所约定的材料本身就存在瑕疵，导致墙砖凹凸不平等问题。防盗窗的尺寸计算偏大，造成预算中的水分。在调解中，公司居然反复强调：这个价格的面砖就是这个效果；防盗窗的计算出入问题是装潢行业的潜规则，没什么大不了的。专家当即指出：价格低并不表示质量可以不合格。如果的确是材料质量问题，可以追加材料商来一同承担责任。防盗窗应按照实际尺寸计算费用，其中允许有合理的损耗计算在内。在专家面前，公司无法再强词理由，同意了处理方案。

加强监督指导 提高服务质量

市消保委家装办坚持指导督促企业提高服务质量，强化售后服务，真正将消费者权益落到实处。重点指导业内8家承诺示范的企业，帮助他们定期培训员工，进行《消法》、《消条》等专项法律法规的培训，让他们详细了解“经营者的10项义务”和“消费者的9项权利”。经常反馈消费投诉中的问题，分析原因，总结经验，不断改进，有效提高施工现场监督与售后服务质量水平。比如，上海聚通建筑装饰工程有限公司就已将2012年确定为企业服务年，在以服务高端客户“腾龙设计”的基础上，还创建了以省、惠、快、稳为特色的“优·选·生·活”大众化套餐装潢服务新模式，并坚持创新开拓的理念，全面推行“金鲁班工艺”，提高了施工全过程安全与环保质量。目前该公司不少装饰技术及施工技艺等项目，促进了家装行业的技术创新，走在了行业的前列。

上海小南国
SHANGHAI MIN
关注食材，关爱养生