



消费课堂进社区 百场讲座赢掌声

——市消保委 2012 年在社区开设“消费课堂”100 场 文 肖宝

讲清保健品实质 指导正确保健养身

现在有些中老年消费者重视健康长寿,而又分不清“保健食品、食品与药品”的区别,常常盲目消费、甚至受骗上当。为此,市消保委开设保健养身系列讲座,从典型案例、故事入手,引导正确保健观念,教授科学养身知识。市消保委保健专业办还在虹口区部分社区开设“民心暖,健康行”专题讲座,很受老人们的欢迎。

专家就“什么是保健食品”“保健食品有哪些特征”以及“保健食品能否代替药物”等居民关心的问题进行了讲解,介绍了保健养身需要注意的要点:①保健食品是指具有特定保健功能或者以补充维生素、矿物质为目的的食品,适宜于特定人群食用,具有调节机体功能,不以治疗疾病为目的,并且对人体不产生任何急性、亚急性或者慢性危害。②保健食品销售必须有保健食品标志(蓝帽子图样)和批准文号。目前市场上存在部分产品既有保健食品标识,又印有食品卫生许可证号,对此消费者大可不必在意。相反,对于那些只有食品卫生许可证号,没有保健食品标识,却依然标榜自己为保健食品的产品,消费者应当认清,这不是保健食品。专家还特别指出,现在一些消费者特别是老年消费者存在一个保健品消费误区,认为保健食品可以强身健体、包治百病,保健品吃得越多越好,就不用再吃药了。其实,这是非常错误的观念。形成这种错误观念的原因主要是一些不良厂商违法违规推销产品。比如,一些保健品广告故意混淆保健食品与食品的概念,突出了保健功能,淡化了食品本质,误导消费者;还有的保健品宣传则突出夸大功能,宣传疗效,欺骗消费者。居民仲女士对此深有感触。前段时间,她参加了一家公司组织的专家报告会。会上,公司推荐了一款日本进口的保健品,对脑中风患者的康复非常有效,并且公司还信誓旦旦的保证,购买半年“药量”,共计19900元,即可康复。可是,仲女士在给脑中风的老伴服用后,却出现了头晕、心慌的感觉,吓得她再也不敢给老伴服用了。通过参加这次保健品的讲座,她学到了很多保健品知识,往后再也不会盲目相信虚假宣传了。

掌握化妆品成分 保障美容美颜安全

针对消费者在美容和化妆品消费中存在的盲区,市消保委邀请美容专业专家,举办以“理性消费,美丽到家”为主题的讲座,与社区居民进行直面沟通,答疑解惑。当天有近20位居民冒雨前来听讲。

主讲的专家是一位美容专业讲师,她除了教授基础的美容护肤知识外,更向在场的居民传达“挑选化妆品时千万不可冲动消费”的理念,在购买化妆品时选择专柜、专卖店等正规途径比较稳妥,而且一定要在试用后方可购买。同时由于目前没有监管标准,对于化妆品会不会造成皮肤过敏没有权威测试机构,因此对于那些商家号称低敏感性和适合敏感皮肤使用的宣传也不能轻信,即便标榜适合敏感性皮肤使用的产品,使用时仍然可能发生过敏。

专业理论与生活实际巧妙结合的讲解,把讲座气氛一次次推向高潮。阿姨们更纷纷和专家探讨自己对美容和化妆品的见解,这个觉得一天洗一次脸就够,那个认为一定要多洗几次才会干净,专家则不厌其烦为他们一一耐心解释。此起彼伏的欢声笑语回荡在课堂上空,更吸引来偶然路过的一位男同胞,这位年近50的先生在教室外观望许久,竟也鼓起勇气在女同胞的掌声欢迎下迈入消费课堂。他告诉大家,自己是为了家里的小孩才进课堂听讲的。他的女儿正值青春年华,喜欢购买各种美容产品,还经常到网上淘一些价格实惠的品牌化妆品,但也常常搞得自己皮肤过敏起红疹。所以,比起如何美容护肤,他更关心如何避免美容时的冲动消费。专家告诉这位先

2012年,上海市消保委与东方信息苑联手合作、与区县联动,打造消费教育的社区新平台,在浦东、黄浦、普陀、闸北、杨浦、宝山、闵行、奉贤、松江、金山、崇明等区县的86个社区组织开展了“消费课堂进社区——百场公益讲座”100场。邀请南北货、奶制品、肉制品、保健品、家用电器、家庭装潢等消费领域专家组成讲师团,讲座内容贴近消费者、贴近实际,形式上丰富生动,让专业知识变得通俗易懂,进一步提升消费教育引导效果。



本版图 IC

生,网上购物虽然价廉物美而且便捷,但是在网上购买化妆品还是存在一定风险的,由于网上购买,无法试用,当发生过敏不适用等情况时,要想维权实属不易,还是建议最好去专柜等正规的场所试用了再购买。专家的讲解让阿伯受益匪浅。

支招家电节能 养成低碳环保习惯

针对夏季用电高峰期家用电器频繁使用、若使用不当极易造成损坏的情况,市消保委开设“夏季如何让家电节能”专题讲座,邀请行业专家为家用电器的正确使用节能降耗支招,引导广大消费者养成低碳绿色消费习惯,消费者反响较好。

不少居民感叹,一到夏天电费账单就猛涨,感觉吃不消,尤其是空调,普遍都感到“不用空调不行,用空调心疼”。究竟怎样使用空调才能省电和节能呢?专家为居民们支招:空调室外机应安装在不受阳光直射的地方,保持风口气流畅通。

制冷时应防止阳光直射屋内,确保门窗紧闭,并定期清洗隔尘网。另外,可以将空调定时到凌晨时分自动关掉,剩下的几个小时可以仍然保持凉爽。如果担心热,可以在空调关掉之后打开风扇。还要尽量把室内温度设得高一些,如以前习惯设在22℃,现在试试24℃或25℃,约可节电10%。关机后还应拔掉插头,因为空调待机耗电也相当于8至10瓦的灯泡。专家还建议,空调机每年清洗2至3次最佳。家用空调机清洗有利于提高制冷效率,提高制冷效果,延长家用空调机的寿命,提高节能效果。通常空调开始使用前清洗一次,使用过程中清洗一次,长时间不用前清洗一次,这样比较合理。居民张阿姨还就洗衣机在夏季比较耗电向专家请教省电小窍门。专家支招:首先,洗衣机用水量要适中,水量太多,会增加波盘的水压,加重电机的负担,增加耗电;水量太少,又会影响洗涤时衣服的上下翻动,增加洗涤时间,使耗电增加。其次,衣物要先浸泡后洗。洗涤前,

先将衣物在洗衣粉溶液中浸泡10至14分钟,让溶液与衣服上的污垢充分接触,然后再洗涤。这样,可使洗衣机的运转时间缩短一半左右,电耗也就相应减少了一半。衣物洗了头遍后,最好将其甩干,这样,漂洗的时候,就能缩短时间,并能节水省电。最后要注意的是,不同颜色的衣服分开洗,不仅洗得干净,而且洗得快,比混在一起洗可缩短1/3的时间。一般质地薄的化纤、丝绸织物,四五分钟就可洗净,而质地厚的棉、毛织品要十几分钟才能洗净。先洗薄衣服,再洗厚衣服,比混在一起洗可有效缩短洗衣机运转时间。

既有讲课又有实证 加深对红木家具认识

市消保委一方面在社区举办“消费课堂”,一方面还听取消费者意见,采取了有授课、有实践的形式,加深了消费者对商品的理解识别能力。市消保委结合家具知识讲座辅之于红木家具市场消费调查,上门办讲座,邀请专家免费上门为消费者查验红木家具材质,为消费者答疑解惑。

共走访了210户消费者,查看红木家具厂87家的成套红木家具185套。涉及红木家具厂有上海、常熟、东阳、福建、广东等产地。从上门查看情况来看,大部分红木家具厂做到了用料真实可靠,材质标注规范。但也有约49%的红木家具厂没有严格按照《红木》标准标注商品名和树种名,约有58%的红木厂使用自制格式合同,许多条款和内容对消费者不公平,约有80%的红木家具厂销售红木家具时没有《家具使用说明书》,红木家具厂不开发票现象较普遍,有些红木家具质量粗制滥造,消费者对此非常不满。比如,林先生年前购买了一套红木家具,在付清全款后,只拿到一张收据。向厂家讨要发票时,对方称如果要开发票就不是这个价了,要再加3000元。林先生对此十分担忧,万一以后家具需要保修,没有发票厂家不认账可怎么办。

“老法师”传授维权经 消费者听了长本事

为了让社区居民放心购物、开心消费,提高消费者的自我维权意识,市消保委还组织各区县的资深“老法师”到社区讲课,受到消费者欢迎。

闵行区消保委退休干部老周在闵行区鸿福新村进行了“消费者的权利和维权途径”的宣传讲课,有50多位社区居民参加了讲座。考虑到听课者中老年朋友居多,老周在解读《消费者权益保护法》赋予消费者的九大权利的同时,穿插了很多老年消费案例。比如保健食品推销的常用手段、购买电热毯的注意事项等。贴近实际、贴近生活的宣传得到了现场居民们的阵阵掌声。老周还向居民介绍了,在遇到消费侵权事件时维权的五种途径:首先是协商和解。消费者与经营者发生争议后,在自愿、互谅基础上,通过直接对话,摆事实、讲道理,分清责任,达成和解协议,使纠纷得以解决。这种快速、简便的争议解决方式,无论是对消费者还是对经营者来说都是理想的途径。第二种是投诉调解。消保委出面协调双方当事人调解,促成双方达成解决纠纷,这种方式颇受消费者青睐。第三种是行政申诉。消费者在发生消费争议后,可请求有关行政部门解决争议。这种方式具有力度强等特点。第四种是提请仲裁。消费者和经营者双方达成协议,自愿将争议提交仲裁机构调解并作出判断或裁决。这种方式具有一裁终局等特点。第五种是提起诉讼。消费者可以请求法院依照法定程序进行审判,属于民事诉讼范畴。老周一番对维权途径的解释,让现场居民受益匪浅。居民胡阿姨最近刚遇到一件消费维权问题,正不知道如何解决,听了这次讲座,说:“通过这次活动让我知道了很多消费者如何维权,怎么维权,找哪些单位维权的知识,今天的讲课内容非常好,对我帮助很大。”社区居民们纷纷表示,希望以后此类宣传教育活动能够多进社区,让老百姓真正得到实惠。