

---

# Prologue

刊首寄语

---

## “3·15” 我们还能做些什么？

“3·15”，是一个特殊的日子，一个特殊的“符号”。这一天，假冒伪劣商品在劫难逃；这一天，消费者权益扬眉吐气：集中打假、集中销毁，成果的集中展示……“3·15”作为消费者权益日是一种标志，一种警示，更是一种期待。

曾有律师集体上书中消协，建议取消“3·15”消费者权益日，将“3·15”改成“365”，让消费者天天都过维权日。的确，“3·15”消费者权益日的象征意义应该高于其现实意义。名称不重要，符号不足奇，“3·15”的存在价值在于提醒社会关注消费者权益，也喻示着消费者权益的保护任重道远，民众的维权意识还需要进一步增强，维权部门的责任有待强化，维权途径还有待进一步拓宽，调解手段有待进一步改进……

在市场经济体制尚不够健全的前提下，在整个社会诚信建设尚未达到理想化程度时，消费者的维权路上布满荆棘。这一点，从每年

“3·15”期间消费者赶集式的投诉情况都能看的出来，维权通道还不能保证始终及时、有效。更令人担心的是，少数地方的职能部门甚至充当了假冒伪劣的“保护伞”。

“3·15”不仅是消费者的盛大节日，更是消费者权益的“提醒日”，其历史使命尚未完成。一方面在“提醒”职能部门要加强市场监管，改革与优化监管机制，进一步畅通消费者的维权路；另一方面也在“提醒”广大消费者要主动维权、积极维权，捍卫自己神圣的权利。宪法与法律赋予了公民权利，公民就有责任维护好、行使好，“永不放弃”就是责任担当。公民的维权，是捍卫公民权利的尊严，是捍卫市场秩序的尊严，同时，还能够“倒逼”市场监管机制的改革与创新。

今年“3·15”的主题是“消费与安全”，这不是一个标签，而是一个沉重的话题。“3·15”，让我们带着责任上路，带着安全前行。

王旭东

CONTENTS 目录



**P01 程红副市长到北京市消协调研** 3月14日上午，在杨艺文局长、王建华副局长、黄晓文副局长的陪同下，程红副市长参观了北京市消费者协会，并重点视察了设立在市消协的北京市消费纠纷人民调解委员会。

<b>卷首语</b>	<b>消费提示</b>	
1 “3 15” 我们还能做些什么？	21 购房面对“白金卡”、“VIP卡” 优惠营销别图便宜	30 消协为困难消费者协商退货
<b>热点关注</b>	22 严防“中大奖” 暗设圈套 日化用品内藏诱饵	31 新手机有问题几经周折成功退货
4 程红副市长到北京市消协调研	23 手机上网 当心“暗流” 汹涌	31 电脑出现质量问题商家应该负责
5 杨艺文局长到市消协调研	24 购买家居用品需谨慎	31 鞋面开裂消费者圆满退货
6 北京市成立消费纠纷人民调解委员会	24 慧眼识破真假欧莱	32 不理解套餐业务多花冤枉钱
8 市消协发布移动插座比较试验结果：六成移动插座存在安全隐患	25 消费者要慎购二手母婴用品	32 做足疗遭遇强买强卖消协帮忙调解
10 市消协为一批“诚信服务示范单位” 授牌	26 十大攻略帮您应对旅游欺诈	32 航空公司导致误机消费者获赔
11 市消协两案例获《3.15事例》奖	<b>案例点评</b>	33 把房屋委托给中介后屋内物品丢失
12 北京市消协携手银行业协会维护金融消费者权益	27 赠品同样享受三包服务	33 购买奶粉发现有异物获得赔偿
13 市消协携手苏宁开展家用电器免费检查保养活动	28 商家有义务保障消费者安全	34 销售银条多收10元赔偿500元
15 市消协召开中国城市可持续消费项目启动会	28 精神病患者维权需更多理解	34 赴塞班生育未成经调解退部分费用
16 儿科临床营养管理项目在京启动	29 消费者享有公平交易权	35 新空调不能用消费者维权换机
17 理财产品大多只赚不赔 多家银行遭投诉	<b>案例调解</b>	35 擅自改机票时间携程网如数退费
18 房地产开发商涉嫌“九宗罪”	30 签订购房合同中变故不能履约	35 商家拖延退款消协帮忙维权
	30 找保姆不成协商中介费退半	<b>维权人物</b>
		36 李新宇：脚踏实地为消费者服务
		<b>律师讲堂</b>
		38 旅游纠纷典型案例法律解析



**P21 手机上网 当心“暗流” 汹涌**

对智能手机性能的不熟悉，对上网套餐服务的不清楚，或对手机上网流量计费的不了解，使得不少消费者因此背上了高额的流量费用

**老韩说法**

- 42 染发事故纠纷沸扬 消协调解理性维权
- 43 就餐烧伤维权过度 全力调解无奈终止

**消费课堂**

- 44 如何用墙纸装饰温暖的家？
- 45 选购家居涂料色彩有讲究
- 45 怎样挑选墙地砖？
- 46 灯具是家装的点睛之笔
- 46 排上水管道最好选铜质的
- 47 如何选购龙头“三件套”？
- 48 花生油纯不纯一冻就知道
- 49 这个季节吃点蜂蜜有益健康
- 50 怎样识破“添”出来的漂亮食物
- 51 速冻食品保质期内也会变质？
- 51 慎食发芽土豆与腌制的酸菜咸菜
- 52 冰箱保鲜食物五大注意事项
- 52 葡萄酒搭配禁忌

《北京消费者》由北京市工商行政管理局主管、北京市消费者协会主办。刊物以报道消协动态、宣传消法、监督消费、引导消费为目的；以全面报道北京市消协系统动态、向消费者介绍选择鉴别商品的使用知识和方法为主要内容。面向市消协系统、理事成员、社会组织及广大消费者免费赠阅。

北京消费者  
保护消费者的合法权益是全社会共同责任  
BEIJING CONSUMERS

主管	北京市工商行政管理局
主办	北京市消费者协会
编委会主任	王建华
主编	董青
副主编	屈建辉
编委	崔倩 罗刚 郎丹柯 李蕊 陈凤祥 金俊华 赵元东 吕凤梅 崔国华 郝国庆 路士禹 杨立生 高云鹏 郝广仲 胡文静 张宝林 高贵民 赵宗武 关伯仲 阎大海 于文
执行主编	陈音江
执行编辑	彭会珠 陈亮 王亚宁 阳光 杨馥至
图片摄影	杨连一
美术编辑	张霏霏
封面题字	中国社会科学院党组副书记、副院长 中国马克思主义研究基金会理事长 (原中共中央党校副校长) 王伟光
编辑出版	北京中轻热点文化传播有限公司
法律顾问	北京中银律师事务所 葛友山 北京汇佳律师事务所 邱宝昌 北京华烨律师事务所 陈玉龙 北京市常鸿律师事务所 常卫东
市消协地址	北京市宣武区莲花池东路 102号天莲大厦
邮编	100055
咨询投诉电话	96315
邮箱	bjxiaoxie@sina.com
编辑部地址	北京市丰台区大成路6号金隅大成时代中心公寓楼803室
邮编	100141
电话	68520118
网址	http://www.bjxf315.com
邮箱	bjxfz315@126.com

2012.04 第2期 (总第22期)

内部资料 免费交流



## 程红副市长到北京市消协调研



3月14日上午，在杨艺文局长、王建华副局长、黄晓文副局长的陪同下，程红副市长参观了北京市消费者协会，并重点视察了设立在市消协的北京市消费纠纷人民调解委员会。对调解室的办公环境、上墙制度、规范文件、档案管理等进行了详细的考察。市消协董青秘书长简单介绍了市消协的组成、编制等基本情况，并重点介绍了2011年市消协的相关工作。

程红副市长在听完汇报后，对市消协的工作给予了高度的评价。对市消协无论是垄断行业还是国际大牌都敢于直面热点、难点问题，将消费者权益和公平公正放在第一位表示高度的认同。程红副市长说，消协不仅是消费者权益的维护者，还是法律和公平正义的捍卫者也是和谐社会的建设者，希望消协能够更好的发挥桥梁纽带作用，在整合社会资源方面既要维护消费者的权益又要促进社会和谐。消费问题既是经济发展问题又是民生保障问题同时是社会和谐问题。在保证安全放心的消费环境，促进经济经发展，保障民生，促进社会和谐方面，维权工作责任重大。因此，在今后的工作中，要不断提高工作水平，积极做好相关工作。一是总结首都市场消费维权共性问题，将行业性、领域性的共性问题提炼出来，及时总结和研究如何破解，并向政府部门反映，促进行业进一步规范。二是积极探索新的维权途径，协助政府共同构建多元参与的维权工作格局。在工作中，积极探索其他领域调解机制的应用，发挥专家、律师、基层代表的巨大作用，与行政调解、司法调解进行更好的衔接，同时对典型案例进行积极宣传，形成良好的舆论导向；三是继续发挥联络广泛的优势，扩大影响。调动社会各个方面的积极性，政府、协会和社会各界之间构建多元的工作格局。团结、动员各种力量共同推进消保维权事业的发展。

参加此次调研的还有：北京市司法局局长于泓源、西站管委会主任武高山、市工商局消保处处长曹中生、市司法局基层处处长石光春、市工商局办公室主任余巨川、市工商局投诉中心主任任亚娜、市司法局基层处副处长陈光毅。



## 杨艺文局长到市消协调研

3月14日杨艺文局长到市消协开展调研工作。调研中，杨艺文局长对市消协今后的工作方向做了指导性的讲话，同时就整个消保维权体系的建设提出了要求，并就具体工作的落实做出了明确指示。

杨艺文局长在充分肯定近年来市消协在发挥职能优势方面所取得成绩后指出，消协要充分发挥作为社会组织的龙头作用，虽然在内部是工商局的一个部门，但要扮演好其社会组织角色。一是要进一步研究在新的形势下，作为社会组织，市消协的定位、组织架构、运行方式、人员保障等问题，要做到科学管理，规范发展，要更多的以社会化面孔开展工作，这对消协的发展、对整个社会组织的发展，特别是对社会管理创新都是一个很重要的课题。二是要善于团结、协调、引导各行业中与消费者权益保护相关的行业组织，发挥消协组织的龙头作用，研究行业特点，调动行业组织的积极性，利用行业自律推动行业诚信建设。今年可以选择一两个行业作为试点，通过消费者满意度调查，服务质量调查的结果建议和督促行业主动规范。消协要积极主动介入行业标准的制定，政府部门要给予必要的支持。三是消协组织利用社会化的优势，要积极引智，借用外脑。北京有人才优势，科研院所、专业机构众多，社会名流、高端专业人士云集，要善于把社会资源有机整合，研究更加科学和规范的机构运行模式，提高首都消协工作的层次和水平。

在谈到消协业务工作方面，杨艺文局长要求，消协的网站一定要抓紧升级改造，人、财、物，市局都会尽力提供保障。消协比较试验做的不错，有力度、有影响，市局在经费方面要给予支持。杨艺文局长再次强调消协开展好消费者教育的重要性，指出，要认真研究消费教育大纲及消费教育读本，在普及知识、通俗易懂、以案说法、图文并茂方面下功夫。在谈到消费纠纷人民调解委员会时，杨局长要求，要尽快落实各项工作制度，学习借鉴外单位的成功经验，为今后开展相关工作做好必要的准备。年内可以选择一两件带有典型性的案例组织公开调解，扩大消费纠纷人民调解委员会的影响力。

对于工商局内部的消保维权体系的建设，杨艺文局长指出：在系统内部要科学构建消保维权组织体系，即“1+X”体系，要强调分工不分家，形成合力。消保处要很好的发挥整个消保维权领域里的组织协调作用，“1+X”“1”指消保处。“X”是所有和消保维权相关的处室，消保处是核心，消协是社会化的工作手臂延伸，12315是信息汇集的窗口，从末端反应问题然后回馈到前端去监管，合同处也在履行监管的职能。总体来讲，整个的内部组织网络体系构架起来后，要形成合力，发挥作用，使政府能够监管到位。

市消协会长王建华、市工商局副局长黄晓文及办公室、消保处、12315主要负责人陪同调研。





## 纪念“3·15”国际消费者权益日 北京市成立消费纠纷人民调解委员会

3月14日，市工商局、市司法局、市消费者协会等单位共同举办了主题为“优质服务促消费 凝心聚力保安全”的纪念“3·15”国际消费者权益日活动。北京市人民政府副市长程红出席并为新成立的北京市消费纠纷人民调解委员会揭牌。

活动中，市工商局与市司法局签署了《关于开展消费纠纷人民调解工作的意见》，建立健全消费纠纷人民调解工作制度，组建北京市消费纠纷人民调解工作协调指导委员会，负责消费纠纷领域人民调解工作的组织领导和全面协调，调研分析全市消费纠纷调解情况，提出调解工作意见，指导重大疑难纠纷的调解，统计全市消费纠纷人民调解委员会设立状况，组织人民调解员的业务培训，开展全市消费维权法制宣传活动。

程红副市长在讲话中对消费者权益保护工作取得的成绩给予了充分肯定，向

市消费纠纷人民调解委员会的成立表示祝贺，并就做好今年的消费者权益保护和消费纠纷人民调解工作强调了三点意见：一要积极探索，强化市场主体责任，大力推进消费维权绿色通道建设。要大力倡导消费领域更多的企业加入消费维权绿色通道，让消费者以更高的效率，更低的成本，更好、更快、更早地解决消费纠纷。二要积极探索多元协调工作机制，大力倡导保权益、促和谐。在消费领域建立消费纠纷人民调解委员会，是保护消费者权益的一个重大举措。今年要在消费领域更好地开展调解工作，努力构建人民调解、行政调解和司法调解相结合的调解大格局，促进社会和谐建设作出新探索。三要创新社会管理和服务，努力构建多元参与的消费维权工作格局。要把消费维权放在社会管理创新的大体系中加以考虑和推进，充分调动社会各界参与维权的积极性，努力

构建起政府主导、企业主责、协会推进、公众参与、媒体监督、多元参与的工作格局。

揭牌仪式结束后，程红副市长实地调研并考察了消费纠纷人民调解委员会调解室，与有关人员进行了座谈，勉励他们依法、依规开展调解工作，为化解消费纠纷，促进首都社会和谐稳定作出新的贡献。

在消费纠纷领域建立人民调解委员会，是北京市整合资源，发挥部门职能优势，加强和创新社会管理，健全完善社会矛盾多元调解体系的又一重大举措，开启了维护消费者权益的一种新途径。下一步，市司法局、市工商局将加大指导力度，督促、指导各区县比照市里模式，成立区县消费纠纷人民调解委员会，建立健全相关制度，动员、吸纳社会各界力量、维权资源广泛参与调委会工作，在维护市

场经济秩序，促进社会和谐稳定，保障消费纠纷得到及时有效化解，推动首都社会经济平稳、有序、健康发展方面发挥重要作用。

### 消费纠纷人民调解委员会的主要任务：

- 1.调解消费纠纷，防止矛盾纠纷激化。
- 2.开展法制宣传教育，加大对消费者维权政策法规的宣传。
- 3.向有关部门反映消费纠纷和调解工作情况，对调解不成的纠纷，疏导当事人依法理性维护自己的权利。

### 消费纠纷人民调解委员会的调解范围：

- 1.因商品或服务质量问题，造成人身伤害或重大财产损失的复杂疑难消费纠纷。
- 2.群众反映强烈、社会影响大的重大消费纠纷。
- 3.法院委托进行调解的消费纠纷。
- 4.其他符合人民调解受理条件的消费纠纷。

消费纠纷调解应在纠纷当事人自愿提起或征得当事人同意的基础上进行。消费纠纷调解工作应当在不违背法律、法规、规章和政策的基础上进行，贯彻诚实守信原则，综合运用法律、法规、政策以及公序良俗、市场交易惯例进行调解。

在消费纠纷调解中，要针对当事人不同特点，灵活运用说服、劝导等多种方法进行调解，促成当事人自愿达成调解协议。

在调解时既要尊重当事人选择人民调解的权利，也要尊重当事人选择仲裁、行政、司法等途径解决矛盾纠纷的权利。

### 消费纠纷人民调解委员会的工作制度

（一）建立独立调解制度 消费纠纷人民调解委员会坚持独立调解原则，市、区县消费纠纷人民调解组织独立开展调解工作。消费纠纷人民调解组织接受司法行

政部门、工商行政管理部门的工作指导，对重大、疑难纠纷进行联合研究讨论。

（二）建立联席会议制度 市、区县消费纠纷人民调解工作协调指导委员会要定期召开会议，总结通报并研究部署调解工作。

（三）建立业务登记制度 对受理的咨询和调处的纠纷要分类进行登记、建档。

（四）建立纠纷统计分析制度 消费纠纷人民调解组织按照全市人民调解工作的统计要求，按时向指导工作的司法行政部门报送相关数据。

（五）建立调解文书的规范制度 对依法受理且需要制作调解协议书的消费纠纷，按照全市人民调解文书格式的规范要求制作调解卷宗。

（六）建立档案管理制度 对各类工作档案和调解案卷要按年度分门别类立卷归档。

（七）建立信息反馈制度 及时报送工作动态信息和典型案例，特别是对于重大疑难无法调处的纠纷，要控制事态发展，及时向上反映情况，与相关部门沟通联系，使有关部门及时解决纠纷，避免矛盾的扩大和激化。

（八）建立公开公示制度 在消费纠纷人民调解组织办公场所公示人民调解委员会组成人员和调解员名册、工作职责、工作流程、当事人的权利义务、办公电话等事项。

（九）建立回访监督制度 对已经调解的消费纠纷适时进行回访、督促当事人履行调解协议，了解当事人的意见和建议，并在明显位置设立意见箱或意见簿和监督电话，及时形成分析报告，不断改进工作，提高服务水平。

议，并在明显位置设立意见箱或意见簿和监督电话，及时形成分析报告，不断改进工作，提高服务水平。

（十）建立其他工作制度 包括人民调解员的选聘、培训、考核、辞退制度，调解委员会资金使用制度等。

各部门将加强对消费纠纷人民调解委员会的保障工作和业务指导。

### 司法行政部门

（1）指导规范设立消费纠纷人民调解组织。（2）将消费纠纷调解组织纳入全市人民调解工作的培训、考核、评比、表彰范围。（3）将消费纠纷调解工作纳入首都社会矛盾多元调解工作机制。（4）积极动员并推荐律师及其他专业的优秀人士担任消费纠纷人民调解委员会的人民调解员。

### 工商行政部门

（1）积极协调相关部门支持，保障消费纠纷人民调解委员会的办公场所及必要的办公设备，落实业务指导经费、办案补贴、培训经费、宣传经费、表彰经费等必要的工作经费。（2）对全市消费纠纷调解工作进行业务指导。（3）牵头各有关部门建立健全全市消费纠纷调解衔接协调机制。

### 消费者协会

（1）按要求设立组织机构，组建队伍，开展消费纠纷调解工作。（2）培养、选派和组织招聘德能兼备人才从事调解工作，不断提升市、区县消协依法履行职能和开展维权工作的能力和水平。





## 市消协发布移动插座比较试验结果： 六成移动插座存在安全隐患



为了解北京市场上移动插座产品质量的真实状况，指导引导消费，维护广大消费者的权益，北京市消费者协会近期对市场销售的部分移动插座进行了商品比较试验。经测试，24个样品中有15个样品存

在不同类型的问题，占样品总数的62.5%。比较试验结果显示：北京市场销售的移动插座商品整体质量不容乐观，尤其是出自小商品市场的一些小企业生产的产品质量存在安全隐患。

据了解，本次比较试验样品由北京市消费者协会工作人员以普通消费者的身份在北京市大型超市、建材商场、小商品批发市场随机购买。样品涉及北京、上海、广东、浙江、江苏、福建等6个省市的24家企业生产的24种样品。样品均为三极插座。

据市消协相关负责人介绍，本次比较试验委托北京市电子产品质量检测中心，依据GB2099《家用和类似用途插头插座》对移动插座样品的额定值、标志、尺寸的检查、防触电保护、接地措施、端子、移动式电器附件的结构、耐潮、绝缘电阻和电气强度、拔出插头所需的力、软缆及其连接、机械强度、耐热、爬电距离及电气间隙和通过密封胶的距离、绝缘材料的耐非正常热及耐燃和耐电痕化等15项指标进行测试（GB2099标准于2008年换版，GB2099-2008标准的实施日期为2010年6月1日。比较试验结果只对购买的样品负责。

通过本次比较实验发现的问题主要有：发现的问题主要有：部分样品电源线线径达不到国家标准要求，最细的仅为0.08mm<sup>2</sup>（国家标准要求最低为0.75mm<sup>2</sup>），有引发触电和火灾的危险；个别企业生产的三极插座根本没有接地装置，用空塑料皮伪装成接地导线；三极插座只配了两极插头；插座接地设计存在严重隐患，插拔时接地极后接通，先断开；插座外壳使用的材料达不到国家标准要求，质量较差，受热变形严重且不耐燃。

据了解，移动插座产品质量低劣的原因主要有三个方面：一是生产企业对产品标准不熟悉或不能正确理解相关标准中的要求，致使产品设计存在缺陷；二是生产企业在原材料的使用方面，采取能省则省的办法，特别是对绝缘材料、铜材等原材料进货的质量把关不严，或用以次充好的方式，使用劣质部件及原材料来达到降低成本的目的；三是企业质量意识淡薄，生产工艺水平低下，根本不能控制产品的质量。

### 市消协提醒：

## 不要购买国家禁止的多孔插座

目前市场上移动插座产品品牌众多，价格相差悬殊，整体质量不容乐观，尤其是一些小商品市场销售的小企业生产的产品质量更是存在安全隐患。为此，北京市消费者协会提醒消费者：

1、消费者购买移动插座不要贪图便宜，最好到正规的大商场、超市和专业商店购买，并留存购物凭证，以便出现质量问题后能够有效维护自身的合法权益。

2、消费者选择移动插座时应注意外观等情况：优质插座颜色均匀、做工精细、有质感。劣质插座产品做工较粗糙，并且

会出现明显的凹陷、杂色、气泡、污渍、裂纹、变形、刮伤、甚至是螺丝头损伤及生锈等情况。优质插座分量较重，将插头插入插孔后，结合处严密紧凑，不松动，插拔时弹性好，劣质插座则不同，插头插入插孔后会留有缝隙或是极难插入，且易松动、易脱落。

3、消费者在选择移动插座时，应选择额定电压、额定电流与所用电器相符的移动式插座。以空调为例，空调的电源线不够长时需要配备移动插座，大功率空调用的是16A插头，那么就需要选择额定电流

为16A的移动插座，并且连接在16A的墙壁插座上，以确保使用安全。

4、家中有儿童的消费者选择移动插座时应选择带有插孔保护的产品。

5、消费者不要购买国家已禁止生产的多用孔插座。目前，市场上还有按旧标准生产的多用孔插座，有些厂家为迎合市场需求生产出多用孔的所谓万能插座，一个插座孔可以满足国内外多种标准的插头。这样的插座由于孔洞太多，容易出现错插、误插的问题，有触电的危险，国家标准中已经禁止此类插座的生产。

### 小知识

#### 移动式电源插座使用须知

移动式电源插座/转换器（以下简称移动插座）是消费者家居日常用品，用于电器产品与固定供电插座之间的电力连接，以方便电器产品的使用。由于插座插拔需要人工操作，且承载着一定强度的电力，其质量优劣与消费者的生命安全息息相关，所以在使用过程中要注意：

#### 1. 防过载

插座是负载最大，使用功率最大的用电设备，一个家用插座往往连接着多种用电器，常会出现电器过载情况的发生，应选用OPPIS欧普斯开关技术的插座产品，此项技术集热动能过载保护+电源指示灯+开关为一体，在排除过载后，只需一个电源开启的手动动作，就可恢复热动能过载保护功能，避免因插座过载造成的电器设备损毁和更换保险丝的麻烦。

#### 2. 防漏电

因潮湿、损伤、电线老化、使用环境恶劣产生不同程度的漏电现象。饮水机、洗衣机、冰箱、等家用电器都有可能发生漏电现象。在漏电电流值达到30毫安时，人体就会有麻木或抽搐的现象发生，对大脑、心脏与神经都有损害，对于孩子更会有昏厥的危险。专家建议您：选用3A级IC漏电保护芯片的插座产品，此产品对电路漏电极其敏感，在漏电电流在大于10毫安时即进行断电操作，保护器自动脱扣断电实施保护，反应时间低于0.1秒，在排除故障后，按下复位按钮，即可恢复正常工作。





## 节能与环保 消费与安全 市消协为“诚信服务示范单位”授牌



3月15日上午，由北京市工商行政管理局、中国节能协会和北京市消费者协会组织的“节能与环保·消费与安全-3·15

国际消费者权益日主题活动暨北京市‘诚信服务示范单位’授牌仪式”在十里河高力灯具港广场举办。

活动中，国家发改委资源节约和环境保护司副司长谢极、中国节能协会副理事长房庆、北京市工商局消保处处长曹中生参加活动并致辞。市消协会长王建华、中国节能协会理事长傅志寰、国家发改委资源节约和环境保护司处长吕文斌、市工商局市场处处长李晓梅、市消协副秘书长屈建辉、朝阳区工商局局长陈建等领导参加活动并为北京市消协评选的“诚信服务示范单位”代表授牌。

据了解，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予的职责，为加强对商品和服务的监督，推动行业自律，提高经营者社会责任意识，倡导诚信经营、规范服务，促进社会信用体系建设，营造良好市场消费环境，北京市消费者协会在本市商业、服务等行业范围内开展创建诚信服务示范单位活动。

在本次活动中，涌现出一批遵纪守法，诚实守信，不断完善服务的企业单位。经企业自愿申请或相关部门、行业组织推荐，向社会公示征求意见，北京市消费者协会决定授予“北京王府井百货（集团）股份有限公司百货大楼”等96家（门店）为“诚信服务示范单位”。有效期一年。

希望“诚信服务示范单位”继续强化社会责任意识，健全服务保障体系，不断完善消费争议解决机制，规范质量管理体系，诚信经营，为消费者权益保护事业做出更大的贡献。

中央电视台、北京电视台、北京晚报、北京青年报、千龙网、搜狐新闻等媒体对活动进行了报道。

## 中国消费者权益保护法学研究会开展纪念3.15活动 市消协两案例获《3.15事例》奖

3月15日，中国法学会消费者权益保护法研究会召开纪念3.15国际消费者权益保护日大会，会上授予北京市消费者协会“经六年不懈努力，促成电信企业取消移动电话话费设置有效期的事迹”、“针对洋品牌漠视中国消费者的行径进行公开批评，使外国经营者向中国消费者道歉的事迹”两案例为《3.15事例》。

此次被表彰的案例共为六件。包括河南高级法院审理的瘦肉精案、上海市二中院审理的染色馒头案等，北京市消协占了其中两件案例，这也是市消协近年来第四次获此殊荣。会上，研究会常务理事、国家质监总局法规司司长刘兆彬代表研究会就市消协两案例及对社会产生的广泛影响做出高度评价。

中国法学会消费者权益保护法研究

会是国内有关消费者权益保护研究的最高学术研究机构，其组成人员由全国人大法工委、国务院法制办、高院及全国最有影响力的专家学者组成，其研究成果对我国立法建设发挥重要影响力。一年一度的3.15案（事）例评选，是经全国法学系统专家推荐，由研究会组织专家评选产生，在国内法学界有着较强的影响力。

## 北京市消协携手银行业协会维护金融消费者权益

3月13日，北京市消费者协会银行业服务专业委员会和北京市银行业协会消费者权益保护委员会同时成立。银行业协会4名专家作为市消协银行业服务专业委员会成员，为市消协调解银行服务投诉和纠纷提供专业支持。

近年来，随着我国国民经济快速发展和银行服务领域不断拓展，各类金融活动已广泛渗透到社会经济生活的各个方面，金融与百姓生活更加紧密地联系在一起。北京市消协副秘书长屈建辉说，银行业金融机构在提供更多服务的同时，也暴露出服务收费和理财产品销售不规范等影响消费者权益的问题。通常情况下，消费者协会由于缺乏金融专业人才，处理复杂的金融投诉纠纷具有一定的难度。这次，北京市消费者协会和市银行业协会合作，就是为了充分发挥双方专业优势，合力破解金融消费者保护领域的热点难点问题。

据了解，在欧美发达国家，消费者保护组织和行业自律组织在消费者权益保护中发挥着不可或缺的作用，具有专业、高效、低成本的特点，得到社会广泛认可。

这次成立银行业委员会就是借鉴了发达国家保护消费者权益工作的先进经验。

据北京市消费者协会相关负责人介绍，市消协银行业服务专业委员会侧重发挥四方面职能。一是结合行业发展趋势和消费特点，开展前瞻性研究，提出行业消费者权益保护工作发展的意见、建议；二是针对消费者反映强烈的热点难点问题，开展调查研究，提出解决意见和对策；三是建立投诉受理和纠纷调处联动机制，为金融消费者维护合法权益提供更加高效、便捷的通道；四是联合开展消费者教育活动，倡导科学理性消费，提高公众识别和防范金融风险的能力。

北京市银行业协会副秘书长桂新民表示，协会将做好消费者权益保护委员会的各项工作，同时进一步加强与市消协的沟通联系，密切协同配合，建立健全银行服务投诉和纠纷调处联动机制，联合开展金融消费者教育活动，倡导科学理性消费，使社会公众了解银行服务、享受银行服务、认可银行服务，促进经济社会和谐健康发展。





# 市消协携手苏宁 开展家用电器免费检查保养活动

## 背景新闻

《华西都市报》2012年2月3日报道，家住自贡自流井区兴隆坳5栋的廖军先生家于1月28日晚9点50分左右发生电视爆炸，位于电视上方的一台壁挂空调和一旁的饮水机也都几乎被炸掉一半。据报道，当时原本正在正常播放节目的电视突然没了声响并燃烧起来，且火势很大，燃烧持续十多分钟，所幸未伤及家人。

《现代快报》2012年2月16日报道，南京市下关区家住五楼的丁女士在睡梦中被一声巨响所惊醒，后惊魂未定的发现自家阳台晾衣架被从天而降的庞然大物砸下，经调查发现，该庞然大物原来是六楼住户的空调外机。在空调维修工人将外机重新拉回六楼并固定安装后，丁女士的恐惧心理才得以平复。

事实上，廖先生和丁女士的遭遇并非个例。相关数据显示，近年来，每年因家用电器使用不当或者超龄服役带来的安全事故成逐年递增之势，但是，一边是巨大的安全隐患，一边却是消费者家用电器安全意识的薄弱和维修服务市场的良莠不齐。

3月12日，由北京市消费者协会发起的免费家电检查维护正式启动。市消协秘书长董青宣布，从即日起至5月31日，3个月内将有近10万户北京居民的家电产品得到免费“体检”和保养、维护，包括空调、彩电、电热水器、油烟机、燃气灶、洗衣机、冰箱七大类电器，其中空调还可以得到免费深度清洗，提供支持的苏宁电器售后人员将上门服务。

## 每天预约限制在千人以内

本次活动提供的服务内容主要有：针对电热水器开展整机性能、电源安全、接地安全、水路安全、加热管漏电安全等检查及保养；针对油烟机开展整机性能、电源安全检查及保养；针对燃气灶开展整机性能、气路安全检测，点火、燃烧系统检测、调试及保养；针对洗衣机开展用电安全、机体外观及系列常规检查及保养；针对冰箱开展用电安全、使用环境检查及常规检查和保养；针对电视开展用电环境、外观及挂架检查保养；针对空调开展安全用电、挂板支架等检查保养，内部构件清洗保养。

作为消协本次活动的支持单位，北京苏宁电器总经理侯恩龙告诉记者，在北京市消费者协会的倡导下，苏宁预计投入资金300万元完成此项公益服务，苏宁已提前对旗下约2000名家电技术人员进行了培训。但是，需要提醒市民的是：经过测算，每天只能保障前1000户消费者的预约服务。

## 维护服务费可享八折

昨天下午，记者拨打4008365365电话，成功预约了清洗空调、检查洗衣机的上门服务。

北京美的制冷公司总经理张文峰介绍，空调的使用寿命一般为8到10年，很少有人知道家用空调每年至少深度清洗两次，否则将出现耗电量增大、空气有异味、制冷制热效果差等诸多问题，支撑空调外挂主机的支架也有到期“退休”的问题，所以，空调产品的定期检测和清洗、保养不容忽视。

此外，对家电的检查、保养、维护是免费的，如果发现有损坏的家电配件，消费者可以选择自己找途径修理，也可以请苏宁电器继续维修。

据介绍，为保证此次活动的公益性，苏宁第一次上门服务不涉及任何收费项目，也为消费者预留了解市场价格和服务标准的时间。如果消费者选择由苏宁电器服务人员进行配件维修更换，“三包”期之外的产品维修，消费者需支付以成本价计算的配件价格，服务费以8折计算。本市居民可采取拨打苏宁服务热线、到苏宁门店及官方微博等多种方式预约服务。

## 将推免费检测室内装修服务

近期，国内发生了数起电视爆炸、空调外挂主机坠落事故。据了解，厨卫电器的寿命一般为5到8年，而目前北京地区的厨卫用品大多超期服役，不仅不节能，还会产生安全隐患。

“保障消费安全是与民生幸福息息相关的问题。”董青说，今年消协将围绕“消费与安全”的年主题展开系列活动，本次活动旨在提高市民家电安全意识的同时，为市民预防、降低家电使用中常见的安全隐患。今后，围绕保障消费安全的主题，市消协还将适时向市民推出免费检测车辆、免费检测装修后的室内环境等多项活动。

## 具体服务内容

- 1 电热水器：**整机性能、电源安全、接地安全、水路安全、加热管漏电安全等检查及保养；
- 2 油烟机：**整机性能、电源安全检查及保养；
- 3 燃气灶：**整机性能、气路安全检测，点火、燃烧系统检测、调试及保养；
- 4 洗衣机：**用电安全、机体外观及系列常规检查及保养；
- 5 冰箱：**用电安全、使用环境检查及常规检查及保养；
- 6 黑电：**用电环境、外观及挂架检查保养；
- 7 空调：**安全用电、挂板支架等检查保养，内部构件清洗保养。

## 相关提示

## 家电维修要防“李鬼”

家电维修维修市场“路边店”、“小作坊式工厂”随处可见，其服务质量参差不齐、维修材料低劣、价格不透明等弊端层出不穷。

为避免不良商家打着消协公益活动的名义上门服务，损害消费者权益。市消协提示，消费者在接受服务前可通过以下形式验明身份：即上门工作人员均持有工作证和服务手册，着苏宁电器全套工装。上门服务结束后，工作人员还将向消费者提供一式两联《家用保养健康检测报告》。

另外，工作人员会注明家用电器的检测结果和后期使用注意事项，并对有需要涉及零部件更换的问题及价格进行明示。





## 市消协召开中国城市可持续消费项目启动会

3月14日，北京市消协与天津市消协、北京建工学院、南开大学、英国公共政策研究所、荷兰城市2020基金会等单位及机构共同召开中国城市可持续消费项目启动会，拉开了欧盟亚洲可持续生产和消费项目活动的序幕。

此次活动是欧盟在亚洲开展的可持续生产和消费的一个研究项目，主要是对中国城市可持续消费的调查与研究。项目研究预计历时三年，通过开展调查、培训、研讨、宣传等多种形式对中国可持续发展的政策研究，促进中国城市居民绿色消费，促进中国资源节约型和环境友好型经济的发展。此项目一经提出，市消协积极响应。一是可持续消费符合中国政府提出的重视生态建设和环境保护的目标；二是适应消费需求变化的需要，中国的经济一直呈上升趋势，人民生活已达到小康水平，可持续消费既是对这一变化的适应，也是对消费者的引导；三是消费维权国际化的需要，它将标志着中国消费者权益保护事业加入了国际消费维权新潮流；四是解决维权热点的需要，节能、绿色、环保、健康已成为消费维权新热点。

此次会议分为两个部分，上午由参与项目机构介绍各地可持

续发展情况，下午就项目如何有效实施进行讨论。会议邀请了英国公共政策研究所副所长威尔先生为会议主持，欧盟部分官员也到会参加。所有的项目参与单位也均派代表出席会议。北京部分社区代表及高校师生旁听了此次会议。英国公共政策研究所、荷兰城市2020基金会的代表向大会介绍了英国和荷兰在推动居民可持续消费方面的做法，经验和教训。天津市消协的代表就天津围绕“开展可持续发展”开展维权工作进行了重点发言。

北京市消协在会上把数年来北京推行可持续消费的做法进行了介绍。从2001年至今，北京市消协一直在消费者中进行倡导可持续消费、树立节能环保理念的教育，并积极主动的开展了一系列引导消费者绿色消费的工作。利用《消费者权益保护法》赋予消协的七项职能，策划、组织、实施了“绿色消费博览会、闲置物品再利用、节能产品的调查与比较试验”等一系列行之有效的活动，在社会共同的努力下，深化“可持续消费”的宣传与发展。最后，北京市消协在会上呼吁，号召广大消费者从我做起，共同关注和维护我们的长远利益，为人类社会建设健康、美好的家园做出应有的努力。



## 雀巢关注特殊婴儿营养 儿科临床营养管理项目在京启动

近日，一项由中国医师协会发起，雀巢营养科学院赞助的“儿科临床营养管理项目”在京启动，并就此项目成立儿科临床营养管理专家委员会。项目发起方旨在为中国特殊婴儿群体营养管理提供支持，通过汇集中国医师协会、临床医生、专家及企业力量，为中国特殊婴幼儿群体打造一套科学、完善、个性化的临床营养管理方案及平台。

据了解，自2006年以来，中国已经进入第四波人口生育高峰期，每年新增婴儿数量在2000万左右，持续高涨的婴儿出生数量对我国儿童临床营养管理提出严峻考验，其中针对早产/低出生体重儿、腹泻和乳糖不耐受、过敏治疗与预防、营养不足或营养不良、吸收不良与胃肠功能障碍等五大儿科常见临床问题的群体营养管理问题尤为突出。

研究显示，住院儿童营养不良发生率高达15—60%，其中50%属于严重营养不良。住院患儿营养不良会导致器官功能和免疫功能下降，并发症发生率以及医疗费用增加，疾病恢复缓慢，住院时间延长。

为应对这一挑战，中国医师协会和雀巢营养科学院携手建立了“儿科临床营养管理项目”。项目组将陆续开展一系列举措，其中包括针对特殊婴儿开展营养支持调研及临床观察、为医护人员提供各类特殊婴儿营养支持方面的培训、建立和完善特殊婴儿院内干预及院外随访的营养管理体系、加强对患儿家长的宣传教育和科学喂养指导。

按计划，儿科临床营养管理项目将在2012—2014年期间，在全国范围内针对一、二级城市专科医院、妇幼保健院、综合医院的5000名特殊婴儿管理相关医务人员提供全面系统的培训，至2014年，将有近50万名患儿从该项目中受益。

在儿科临床营养管理项目启动发布会上，中国医师协会副会长兼秘书长杨镜先生表示，“在项目实施中，我们将及时了解目前国内特殊婴幼儿的临床营养现状和营养干预效果，制定科学而完善的婴幼儿临床管理方法进行医生规范教育，同时为患儿家长进行相关的培训教育。”

雀巢婴儿营养业务单位大中华区副总裁邱肇祥先生说：“雀巢希望通过支持儿科临床营养管理项目为中国特殊婴儿营养工作做出应有的贡献。该项目将为中国培养更多的特殊婴儿营养支持与护理专业医护人员，提供更多配套的管理工具，为中国特殊婴儿家长提供一个安全、可靠、方便、权威的咨询平台。”

雀巢营养科学院作为一家非营利机构，自1985年成立以来，一直致力于婴儿和儿童营养健康事业的发展，通过与全球不同医学团体的合作，并通过专业营养网站以及举办多种多样的学术研讨会，积极致力于医学和营养学前沿信息的交流和传播。此次“儿科临床营养管理项目”启动，是雀巢营养科学院继“中国儿科临床营养团队培训项目”以及“危重患儿营养治疗新进展”研讨会之后，为促进我国儿科临床营养支持发展做出的又一项努力。



# 理财产品大多只赚不赔 多家银行遭投诉

近日，中国银行业协会发布《2011年度中国银行业服务改进情况报告》，指出部分银行业金融机构的分支机构网点在社会资金面紧张、信贷资源紧缺的情况下，出现了对客户的存贷款设置不合理附加条件、增加不合理服务收费等不规范经营行为。

此外，银行业协会列举了部分投诉较多的银行服务项目，包括理财产品收益提前终止权、产品到期资金不入账等问题。



## 焦点问题1：银行掌握终止权

客户李先生反映，其于2011年6月底购买一款银行信托类理财产品，然而，银行在没有任何解释的情况下停止了该产品的存续期。

对此，李先生反映，为什么银行有权单方面终止合同？客户却无法在存续期内赎回？

银行业协会表示，所谓提前终止条款是银行制定的对于产品的运行终止及赎回的规定。至于在什么情况下会提前终止产品，银行通常的解释是遇到重大金融政策调整，银行认为有必要终止。他说，重大金融政策调整主要指加息、降息政策以及重大汇率变动。

发售该款理财产品的银行内部人士

介绍，上述产品是2011年以来该银行第一款提前终止的信托类理财产品。银行方面称，银行终止该款产品的主要原因是，当时央行宣布上调存贷款基准利率，因此存在企业提前还贷导致理财产品提前终止的可能。但他透露，这种“提前终止”的出现更可能和最近监管机构严查银行理财有关。

银行业协会方面表示，理财产品设计和投资情况不透明，银行存在暗箱操作，一般会将多款理财产品对应多个资产包，并入银行相应的资产池中统一管理。

这种“多对多”的情况使银行得以自行调节理财产品价格。例如，在季末等关键时点，银行为了获得资金，往往通过高收益理财产品变相“高息揽储”。某银行

内部人士表示，将理财产品合同存续期限缩短，既不会让银行陷入到期无法实现产品收益的被动，又可以让银行支付较少的产品收益。

## 焦点问题2：超额收益归银行

“部分银行把客户投资超额收益归银行”的“霸王条款”也是3.15投诉的热点之一。

客户投诉称，某大型国有银行产品说明书上写明的“超出预期最高年化收益率部分的收益作为银行的投资管理费”的条款，如此类似于“亏了投资者扛、赚了归银行”的产品设计，遭到了投资者和业内人士多方质疑。

上述这款理财产品为“非保本浮动

收益型产品”，因此银行对产品的本金和收益不提供承诺。这意味着客户需要单方面承担产品投资亏损责任。而如投资获得超额收益后，客户却需支付银行理财销售费、托管费等。

对上述投诉，中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇表示，如果银行想拿走本属于客户的超额收益，就应该对客户资金进行保本，收益低时由银行承担风险才公平。

## 焦点问题3：“到期日不等于到账日”

此外，有客户投诉，部分理财产品到期、资金不到账，这令客户资金闲置在理财账户上没有任何利息。

对于银行“到期日不等于到账日”的霸王条款，业内人士称，造成这种现象确实是银行清算资金需要时间。此外，银行在季度、半年末、年度末这些特殊时段，要将这笔资金转化成存款，“技术”上使这笔资金晚两天到账，使银行在内部的考核期内完成存款任务。

理财产品到期日和资金到账日之间

由于清算会存在滞后，各家银行都有这样的情况，这期间应不应该计提活期利息没有统一的规定，各家银行规定也不相同。因此，投资人要清楚，到期日未必是到账日，通常理财产品到期后，客户资金在7个工作日内到账都比较正常。

该人士提醒，客户在购买理财产品时，可仔细向理财师了解理财产品存续前、到期后的相关资金及收益规定，银行间有一定差别，如果资金量大，可选择理财产品合同规定最有利于投资者的银行。

对此，银行业协会回应，理财产品毕竟不同于储蓄业务，具体在清算期间内，银行是否给客户利息，要看双方签订的合同约定。

本着契约精神，银行在理财产品到期后，应将收益和本金一起归还给客户。理财产品到期日和资金到账日之间由于清算会存在滞后，各家银行都有这样的情况，应不应该计提活期利息没有统一的规定，各家银行规定也不相同。因此，投资人要清楚，到期日未必是到账日，通常产品到期后，客户资金在7个工作日内到账都比较正常。

## 焦点问题4：放贷要求“存款转贷款”

中国银行业协会方面称，银行在发放贷款时主要问题包括：银行发放贷款时，要求将部分贷款转为存款；不计算资金成本、风险成本和管理成本，贷款利率一浮到顶，加重客户融资成本；通过账户管理费、财务咨询费、贷款安排费、额度占用费额外收取费用，转嫁成本；甚至出现捆绑销售现象。这些不规范经营行为严重损害了银行业整体的市场声誉，扰乱了金融市场秩序。

对此，中国银行业协会表示，下一步要细化分解“七不准”禁止性规定，并具体落实到业务管理各个环节，落实到业务操作各个环节；对服务收费项目进行分类梳理，3月底前将在各行网站统一公布；进一步健全举报和投诉机制，做到件件有回应，事事有答复。我们相信，中国银行业经过这次不规范经营专项治理，业务流程将更加规范，规章制度将更加健全，服务收费更加透明，沟通机制更加完善，持续健康发展的基础更加稳固，服务实体经济能力将会进一步增强。（王亮）

## 小知识

## 什么是理财产品？

人民币理财产品，即由商业银行自行设计并发行，将募集到的资金根据产品合同约定投入相关金融市场及购买相关金融产品，获取投资收益后，根据合同约定分配给投资人的一类理财产品，大致分为：

### 债券型

投资于货币市场中，投资的产品一般为央行票据与企业短期融资券。因为央行票据与企业短期融资券个人无法直接投资，这类人民币理财产品实际上为客户提供了分享货币市场投资收益的机会。

### 信托型

投资于有商业银行或其他信用等级较高的金融机构担保或回购的信托产品，也有投资于商业银行优良信贷资产受益权信托的产品。

### 挂钩型

产品最终收益率与相关市场或产品的表现挂钩，如与汇率挂钩、与利率挂钩、与国际黄金价格挂钩、与国际原油价格挂钩、与道·琼斯指数及与港股挂钩等。

### QDII型

即是客户将手中的人民币资金委托给合格商业银行，由合格商业银行将人民币资金兑换成美元，直接在境外投资，到期后将美元收益及本金结汇成人民币后分配给客户的理财产品。





# 房地产开发商涉嫌“九宗罪”

在每年央视315晚会的投诉统计中，关于房地产行业的投诉位列前三位，其中投诉的重点在于房地产商在销售前的承诺与销售后的兑现方面存在较大差异。最突出的问题集中于房屋质量、楼间绿化面积缩水、规划绿地私自变更成车位方面。上述情况在全国各地房地产开发当中普遍存在，甚至一些品牌开发商也不例外。

在行业普遍缺失诚信的背后，一方面反映了购房人的维权困难，另一方面则反映了房地产企业的强势地位。房地产行业由于运作周期长、跨度大、涉及方方面面，所以对房地产行业监管就存在很大的难度。虽然相关管理部门加强了监管力量，但还是出现了监管不力的情况，从而导致了房地产商屡屡出现诚信缺失、购房人的权益保护不力的情况。

中国房地产发展10多年来，行业经历了太多的跌宕起伏，开发商与购房者之间的斗争就从来没有停止过，这其中发生了众多具有代表性的诚信缺失事件。下面笔者整合近年来房地产开发商的“九宗罪”。这不仅对广大买房人提供了防止上当受骗的有所提醒，广大的开发商也应该从中吸取教训，以史为鉴，可以正自身。

## 一、口头承诺

销售员为了尽快说服客户购房，同客户沟通时把自己的楼

盘夸的天花乱坠，客户提出的任何要求与问题都能得到“圆满解决”。比如孩子将来能不能上小区旁边的知名中学，可以；入住后有无往返城区的班车，肯定有且每半小时一班；小区会所是否提供适合老年人的健身场所，回答有。但是精明的客户如果提出要求，把上述承诺都签进购房合同时，销售员的马脚就大露，死都不会同意，这就说明所有的承诺都是忽悠或最终待定。

## 二、分期推售分期定价

狡兔三窟。要获得更高利润，商家们手法可多得是。将一模一样的产品分批卖，每批价格都会编理由提高一点，买家却无可奈何。

这是一个司空见惯的现象，两三栋产品一样的楼宇，在同一时间获得了预售证，但商家发售时往往只会先推一栋或者两栋，几天后就会有“因市场需求大而加推”的消息放出，当然了，“价格贵一点了，因为这栋楼宇位置更好，景观更好啊”。这种现象，大盘小盘，名盘垃圾盘，都有。你要赶紧出手呢还是偏不信邪呢？

## 三、价差幅度超大

尽管政府已规定楼盘要明码标价，不过很多楼盘还是向看

楼者大放烟雾弹。即使在一些已经定价的楼盘内，你永远也别想像在逛百货公司那样，清楚地知道每件上架货品的价格。

其实，价格差距大不仅表现在中心区的项目中，就是近郊板块内，这种价差现象一样很明显。应该说，房地产定价确实和普通消费品不同，每套单位因楼层朝向等因素会有不同的价格，但是类似产品的最高售价和最低售价之间的价差并不会如此惊人。楼盘价差大的，多为噱头作用，将某套单位定个天价，而后和其他单位做对比，目的就是为了让推销其他单位。一个项目推售普通单位，但却报出压轴楼王单位的价格来对比，也是异曲同工——诱你买楼没商量。

## 四、永远不是VIP

不得不承认，现在哪里都讲身份。去银行，如果你存款额度够大，就是VIP了，办事优先，有专人为你一对一服务。在楼盘，你的身份往往就容易转成平民。

面对比较浓郁的观望氛围，很多楼盘开始推出特价促销了。原本是好事啊，一套单位特价后便宜了一二十万元呢。不过，等你兴冲冲赶过去想来个“先到先得”，却被销售人员告知“这套特价单位已经卖出去了，不如我推荐另外一套也是很笋的单位给你吧”——好大一盆冷水。

再或者，在一些推售新货的楼盘里，你迟一步做登记，你便会少一个折扣，迟两步登记，便会少两个折扣。登记者和未登记者之间的价差，可以达九折甚至更多。到开盘时，你就是再怎么抱怨，也不会有人理会，除非你求爷爷告奶奶托关系把你变成楼盘的VIP啰。

## 五、开盘必摇号

每当项目开盘时，开发商总是宣称本次开盘总共推出200套房，但意向客户已达数千组，为了体现公平性，我们要通过摇号的方式确定谁能买到房。当天开盘时，售楼处一定会人山人海，有意者买房如果看到这个场面，一定会热血沸腾，不管价格如何，先参加摇号再说，至于价格和房子的地理位置，早不在考虑范围之内，能抢一套就是万幸了。开发商就是利用这种供不应求的心理，促使你尽快下决心买房。即使只有一个客户，他也会营造这种热销的场面，现场那么多人，有很多都是开发商雇佣的民工或公司员工的家属或亲戚，这些假冒购房人，不但有午餐，还发补助呢。

## 六、不正当收费

购房签订合同时要收律师费，是房地产界的一个普遍行为，而且收取律师费的时候，只开收据，不开发票。

## 案例链接

### “免费花园” 不受法律保护

#### 【案例】

姜先生最近在顺义一小区看中了一套160多平方米的花园洋房，因为是首层，开发商说会赠送40余平方米的地下室，此外，还有一个花园。虽然首层单价要比中间层高出不少，但是考虑到大面积的赠送空间，姜先生还是非常动心。最近，“买一层送一层”、“超大面积赠送”带来的实惠让不少购房人很买账。

#### 【调查】

对于这种赠送，记者得到了该项目销售人员的确认，并表示实际赠送面积比销售人员所介绍的还要大，但他同时承认“赠送的面积不可能体现在房产证上”。开发商赠送面积，也不算什么新鲜招数，有业内人士介绍说，对于花园洋房一般来说，首层因为潮湿、管道返水、采光易受影响、噪音干扰等多种因素，单价相对要略便宜，起码差价不大。而今，在“赠送面积”的噱头下，首层一跃成为单价最贵的楼层，且差价还不小。“其实开发商已经将地下室的价格，计入了产权面积的销售价格之中。”

#### 【点评】

“房产证”上没有体现，就意味着没有物权，没有法律保障，一旦出现问题，将带来一系列法律纠纷，那时，购房人不但没有从“赠送”中占到便宜，日后还不享有产权，恐怕会“赔了夫人又折兵”，当然，这些开发商是不会告诉你的。



从法律角度来讲，买房者在购房时并没有邀请律师，只是开发商和银行之间达成的协议，并未征得买房人的同意，就强制性收取律师费而且不开发票，这是典型的符合行规，但不符合法律的乱收费行为。其他的诸如开发商替客户办理房产证要收取1000元代办费，购房契税入住时业主必须缴纳，实际上等办理房产证时开发商才上缴税务部门，都属于典型的“不正当收费”。

## 七、“唯美”的广告

如果外国人拿到中国开发商涉及的楼书或广告，她们一定会相信中国是一个花园式的国家，生活在其中的人一定贵族和绅士。一条臭水沟就能被渲染成美丽的湖泊；一个土山包就是中国的富士山；一个小会所就是社会上层人士的最佳社交场所；楼书上注明的距离都是在深夜，由车王舒马赫驾驶法拉利跑出来的，距离城区10分钟，如果要你跑，恐怕一个小时还不够。购房者对此应该深有体会。如果中国课本都印刷成如此精美，相信更多的孩子愿意读书。

## 八、擅自规划变更

买房前开发商往往给客户很多美丽的传说，但是到了交房之后，一切都变了样，相信很多购房者都有这样的体会。明明两栋楼之间是花园，但是交房之后却成了自行车车棚；规划中的小区绿地变成了收费停车场；楼书里的“免费建设场地”变成一小时100元的网球场。诸如此类的规划变更随处可见。只要开发商得到规划、建设部门的变更许可，就立马实施，至于广大购房人的意愿，根本就没有放在眼里。

## 九、坐地起价

不要以为在二手楼市中才会有小业主“坐地起价”的行为，就是在一手楼市中，也是常事。2009年年中，某景观楼盘正式发售，首期推出的产品还不到100套，价格为1.6万-2万多元/平方米。开盘仓促却并未影响到该盘的成交，商家称当天的成交超过七成，业绩不错。或者正因为这种原因，且所在板块几乎无新货可售，该盘老板决定升价，几天后就有消息传出：楼盘升价5%-10%。随后两个月内，楼盘又升了一次价。知情人士说，楼盘景观好不愁卖，另外老板也不差钱，所以才够胆升价。

比这种现场更离谱的还有一些个案，如某楼盘上午销售了八成，下午就立马升价10%；甚至在一些畅销盘中，即使就在商谈细节的过程中，都有可能遭遇升价，“老板要升价，你可以不买。”销售人员说。（据地产中国网）

## 案例链接

### 送物业费像“空头支票”

#### 【案例】

“位于丰台区四环路边，在售楼座为高15层塔楼，户型面积为47至80平方米之间，平层均价28800元/平方米，2012年6月底入住，目前购房赠送两年物业费。”这是一则目前在售项目的促销信息，除了送家电、家具，送物业费也成了开发商的让利工具。

#### 【调查】

记者致电该项目售楼处，最初，销售员承认可以赠送物业费，但经不住盘问，稍微问得细一点，销售员就敏感地避开这个话题，开始推荐明折明扣等其他促销方式，而对赠送物业费的事含糊糊糊了。据了解，在本轮房地产打折、促销中，开发商赠送物业费的项目并不少，而且年限也五花八门，少的赠送1年，多的长达10年。

#### 【点评】

2010年10月1日本市新的《物业管理办法》执行之后，新拿到预售许可证的小区，在成立业主大会之前，前期物业费本来就该由开发商出，一般期限为一年；业主大会成立之后，物业费由业主出，开发商无权赠送。开发商的这种承诺完全是一张“空头支票”，入住后，很容易产生纠纷。

## 消费提示

# Consumer tips

### 中消协提醒：

## 购房面对“白金卡”、“VIP卡”优惠营销别图便宜

办白金卡可以“交1万顶3万用”，还可以参加摇号，凭号抽签选房。也就是说，优惠还是其次，如果不办理这个白金卡，可能你连参加摇号、购房的资格都没有了。面对如此的利益诱惑加上摇号限制，想要购买住房的消费者还有什么理由拒绝？这种营销手法真是有利于消费者吗？结果却并非完全这样。

目前，有关办理“白金卡”、“VIP卡”优惠卡购房中存在问题的报道不时见诸报端，主要问题存在以下几方面，一是没有取得预售许可证的项目违规通过办卡方式变相销售；二是办卡开具的是“信息服务费”等，最后不能计入房款，一旦出现退房纠纷时，这部分财产权得不到保障；三是这种办卡优惠的手法多是以电子商务模式出现，通过互联网组织营销，这些网商或没有中介、居间资格，或涉嫌违反税收有关规定。有关违规售房、办卡退款难等问题被媒体曝光后，部分网商一度停止了此类经营行为，但是从近期的情况看，又有新的手法，特别在二线城市，如从推出“1万抵5万，2万抵10万”，变成了“交一万顶六平方”的“平米运动”和“团购卡”等形式，实际性质则与“白金卡”、“VIP卡”是一样的。

商品房作为高额商品，往往是消费者多年积蓄，甚至是几代人的积蓄，也关系到未来的生活质量。针对以上所谓的办卡优惠现象，中国消费者协会提醒广大消费者在购买商品房时注意以下事项：

1、商品房销售必须取得销售（预售）许可证。住建部在2010年4月出台的《关于进一步加强房地产市场监管完善商品住房预售制度有关问题的通知》就明确规定：“未取得预售许可的商品住房项目，房地产开发企业不得进行预售，不得以认购、预订、排号、发放VIP卡等方式向买受人收取或变相收取定金、预定款等性质的费用，不得参加任何展销活动。”

2、商品房经营者不得收取任何未予标明的费用，楼盘未定价就先给客户办“白金卡”、“VIP卡”等行为违反了发改委关于《商品房销售明码标价规定》的规定。不利于消费者进行价格比较，影响消费者自主选择权和公平交易权的实现。

3、由于“白金卡”、“VIP卡”等最终开具的发票多是“信息服务费”，不能含在总房款中，消费者虽然初期可以在契税计算时得到“实惠”（涉嫌多方合意逃税取得），但是一旦涉及对方违约交房、退房等纠纷时，这部分“信息服务费”主张困难。如果所购房屋今后上市交易，减税基数也受影响。

4、通过有资质的商品房经营者购买房屋，明码实价交易，签好购房合同。对于不办卡就不能参与摇号等限制性行为，消费者要理性看待这种人为制造销售紧张、蓄客涨价的手法，必要时向有关行政主管部门反映。建议有关行政主管部门也加大监督查处违规销售商品房行为的力度。（中消协）



中消协警示：

## “中大奖”暗设圈套 日化用品内藏诱饵

广东肇庆一位消费者在其所购的某品牌牙膏包装盒内发现了“中奖卡”，让她以为获得了大奖，按照中奖卡上的号码打通电话后，她轻信了诈骗分子的谎言，结果损失8万元。

2006年1月以来，仅某公司一家就收到近4000例消费者反映，称在产品包装盒内发现过刮奖卡。反映来自23个省级行政区的160多个城市，其中有40多名消费者声称上当受骗，损失金额达20多万元。据消费者反映，虚假刮奖卡上甚至印了“香港彩票管理中心”，并有所谓“香港第二公证处”，奖品多是价值昂贵的轿车或高额现金支票等。

安徽一位周姓消费者在当地一家超市购买的某品牌日用产品包装盒内发现了“中奖卡”，根据“发奖者”要求先后汇出所谓个人所得税等4万元，后发现上当受骗，损失惨重。经了解，该日用产品公司也陆续接到消费者类似的咨询达1400余件。

“中奖诈骗”存在已久，诈骗分子为了提高诈骗“成功率”，往往将目标锁定在单价较低的日用消费品上。日化用品已经成为中奖诈骗的重灾区。诈骗分子的常用手段是：利用卖场里开放式购物架的便利，将所谓的“中奖卡”、“刮刮卡”偷偷塞入日用品的包装盒内，这些“中奖卡”、“刮刮卡”要求“中奖者”必须向指定账户汇入一定金额的个人所得税（或2%的公证费用）后，才能获得高额奖金、奖品。为打消

“中奖者”的疑虑，犯罪分子违法刻制了某些企业的公章和“××市公证处专用章”，开设了假冒“××公证处”的电话，利用国内广大群众对公证处的信任进行诈骗。有的骗子还在中奖卡片的落款处印上了如“××彩票管理中心监督印制，伪造将追究其法律责任”等字样。

**在此，中国消费者协会再次提醒广大消费者谨防中奖陷阱。**

一、凡是要求“中奖者”先交费的“中奖”都是骗局。只要消费者不支付所谓的个人所得税、公证费，骗子就无法得逞。

二、在购买牙膏、口香糖等日用消费品或其他任何消费品时，不论发现任何形式的“中奖”都要保持高度警惕，避免上当受骗。消费者可以向商场、门店或致电有关公司进行咨询。

三、《中华人民共和国反不正当竞争法》第十三条规定，“抽奖式的有奖销售，最高奖的金额不超过五千元”，任何抽奖式有奖销售所设奖额超过五千元都属于违法行为。

四、凡合法的商业抽奖活动，奖金额上限为5000元，并且不需要消费者预先支付任何费用，只要消费者以此为依据，就很容易识别骗局而避免上当。

消费者发现上当受骗后，应及时向公安机关报案，寻求法定的救助渠道，为自己挽回损失的财产。（中消协）



“中奖诈骗”存在已久，诈骗分子为了提高诈骗“成功率”，往往将目标锁定在单价较低的日用消费品上。



对智能手机性能的不熟悉，对上网套餐服务的不清楚，或对手机上网流量计费的不了解，使得不少消费者因此背上了高额的流量费用

## 手机上网 当心“暗流”汹涌



随着智能手机的普及，使用手机上网已成为许多人日常的娱乐消遣。但对智能手机性能的不熟悉，对上网套餐服务的不清楚，或对手机上网流量计费的不了解，使得不少消费者因此背上了高额的流量费用。

**事例一：**2011年3月1日，蒋先生发现自己的手机因欠费被停机，查询后发现，手机竟然产生了一万多元的GPRS流量费用。通信公司审核后回复称，蒋先生分别于2011年1月份产生国际漫游数据流量通信费10688.55元，2月份产生国际漫游移动数据流量费4700元。而蒋先生则表示自己从未使用手机上网，也不会使用，不明白手机的上网流量从何而来。

**事例二：**至2011年6月3日止，叶先生当月手机套餐的流量使用完毕，但截止至6月17日，手机产生了额外流量费580多元，其中6月12日手机在一分钟内就产生14M的上网流量。叶先生认为在未上网的时候，手机还继续产生流量并不合理。通信公司在检测叶先生的手机后发现，其手机经过了“越狱”，有一个软件虽“暂停”状态，若用户手机开通蜂窝数据或是在WIFI网络下时仍会自行继续下载软件产生流量。

**事例三：**张女士在家用手机通过WIFI上网，隔日却发现自己昨晚使用手机上网产生的流量费用高达741元，其向通信公司反映后得知，原来自己在使用WIFI观看视频时，未关闭3G上网功能，当WIFI信号较弱时，手机就自动切换到3G，高额的流量

费用便由此产生。

为此，厦门市消保委和厦门市12315指挥中心向广大消费者发出警示，在使用手机上网前，应注意以下几点：

**1、境外使用手机上网须谨慎。**目前国际漫游通信的收费主动权主要是由境外运营商掌握，国内的上网流量套餐是不适用于国际及港澳台地区。如果出国期间不需要使用GPRS功能及收发彩信，建议现行关闭3G或MO上网功能，以免产生不必要的高额费用。

**2、手机下载、安装软件要注意。**各式各样的小软件，使得手机的功能更多元化，但切勿盲目下载安装。有的软件下载可能需要耗费较高的流量，高额的流量费也随之而来；而有的软件安装后，将实时刷新，不知不觉中也产生了流量费。

**3、使用WIFI最好关闭3G上网功能。**使用3G网络上网会产生流量费用，因而大多数人便尽可能用WIFI手机上网，但在WIFI信号不稳定或较弱时，有的智能手机会自动搜索并切换到3G网络，继续提供上网服务。消费者以为自己使用的是免费的WIFI，实际上是计费的3G网络。为避免这种情况发生，在使用WIFI之前最好将3G上网功能暂时关闭。

**4、手机上网流量的使用情况应时常关注。**订制了上网套餐的手机网民，应时常关注手机流量的使用情况，以尽可能避免因超额流量产生高额费用的情况发生。（福建省厦门市消保委）



# 购买家居用品需谨慎

近日，太原市消费者协会举办了一次消费体验活动，在活动中发现，家居市场存在以下消费问题：

- 1、经营者的服务承诺缺乏实施细则，实施标准不明确。比如一些经营者对外承诺在一定期限内可退换商品，但消费者真正要求退换货时，却困难重重，有很多标准，最终解释还是归经营者。
- 2、家具存在贴牌现象。在体验中发现，个别经营者采取贴牌手段，冒用其他知名品牌及厂名、厂址等信息，这种行为违法了《产品质量法》，不仅侵害了消费者的利益，某些不合格的商品还会给消费者的人身安全带来隐患。
- 3、虚假、夸大宣传广告吸引消费者。消费体验中发现，一些家具卖场的门口张贴了广告语“来者有礼”，但细细询问才得知，是限定了某一天，或者经营者以各种理由搪塞消费者，如送完了、礼品还没到等等。这种虚假、夸大宣传广告给消费者留下了极不好的印象，也使经营者自身的信誉受到损害。
- 4、证件悬挂不规范、不统一。体验中发现一些家具卖场的

《营业执照》等有效证件没有在明显的地方悬挂。

在此，太原市消费者协会提醒广大消费者，在购买家具时要注意：

- 1、要查看经营者的《营业执照》等合法有效证件，选择大型的、信誉度好的卖场。
- 2、购买家具时一定要向经营者索要《家具产品使用说明书》，要保存好购买票据，为维权保留证据。
- 3、挑选家具品牌时要多查看。查看商品有无合格证、厂名、厂址等信息，必要时要联系厂家进行查验，避免买到贴牌商品。
- 4、对于经营者的宣传广告，消费者要多询问，是否有限条件。经营者也应当积极履行告知义务，避免购买后产生消费纠纷。
- 5、一旦遇到侵害合法权益的事件，消费者要及时向消费者协会、工商局等部门反映，向仲裁委员会提请仲裁或向法院起诉，维护自身的合法权益。（山西省太原市消协）

# 慧眼识破真假欧莱

近期，湖北省鄂州市工商局城东分局经检大队执法人员在巡查时，发现一化妆品店内，有大量标注“LOEIR’A”（法国欧莱雅）商标的化妆品，价格便宜，经初步确认，上述化妆品涉嫌“傍名牌”。从现场检查情况来看，其假冒的美发产品都很“高端”。据统计，查获的法国欧莱雅“LOEIR’A”锡油营养多重滋养护发素（规格500ml）7瓶，法

国欧莱雅“LOEIR’A”去屑止痒洗发露(净含量520 ml)6瓶，法国欧莱雅“LOEIR’A”营养修护倒膜膏(净含量500 ml)9瓶等化妆品包装瓶体上均标注法国欧莱雅“LOEIR’A”字样，标明生产许可证号：XK16-1088103，生产单位：上海申花日用化学品厂。法国欧莱雅外文标识是“LOEIR’A”，与法国莱雅公司注册的“L’OREAL（巴黎欧莱雅）”很相似，让人看了

眼花，很难辨别真假。执法人员当场暂扣全部假冒化妆品，案件正在进一步调查处理之中。

针对市场上出现的这些有大量标注“LOEIR’A”（法国欧莱雅）商标的化妆品，鄂州市工商、消保委提醒广大消费者：在购买知名化妆品时，要留意该产品注册商标的标识和标记，防止购买到假冒伪劣产品。（湖北省鄂州市消保委）

像吸奶器、贴身衣物等直接与婴儿接触的用品，尽量不要用二手货；另外，像奶粉、营养米粉等食品，一经开封质量就不能保证，也不宜购买



# 消费者要慎购二手母婴用品

“奶粉又涨价了”，“这个童装也涨了，今年要400多一套了”……近年来，母婴用品价格节节攀升，各种婴幼儿喂养、洗护、安全用品花样繁多，价格不菲。跟市面上动辄上百、上千元的全新母婴用品相比，二手母婴用品以“八九成新”和“超低价”受到了不少准妈妈和新妈妈们的追捧。

## 二手母婴用品网上热卖

在宁波某网站上查到，短短一天之内，有40多条二手孕婴用品交易的帖子，其中近七成为“出售帖”，交易的用品大多数是婴儿床、纸尿裤、防溢乳垫、吸奶器、奶粉、婴儿服装及孕妇防辐射服等。

“出售帖”中卖学步车的王女士说，“以前用剩的母婴用品可以给下一胎或者亲戚的小孩用，现在都是独生子女，扔了怪可惜的，在网上卖给有需要

的人，大家都能得到实惠。”

跟帖想买学步车的张女士说，“网购二手货很‘经济’，像这样的学步车宝宝用一两个月就没用了，放在家里还占地方，新的商场里要卖300多元，远不如花100来元钱买个二手的划算。”

通过搜索发现，这些“出售帖”卖的东西确实便宜，一般衣服和用品都打五折，食品则更便宜，大多根据存量和保质期定价。像婴儿床、婴儿推车等用品一出帖便有人争相抢购，而食品的行情则明显要冷淡得多。

## 安全和健康隐患不容忽视

家住北仑的徐女士近日便因为网购二手婴儿睡袋遇到了麻烦。天气转暖，徐女士打算常带宝宝出去走走晒太阳，为了给宝宝防风保暖，就网购了一个二手婴儿睡袋。回家洗过之后给宝

宝用了。使用几次之后，宝宝脸上起了红疹。“医生说是皮肤过敏，可能与衣物、空气粉尘等有关。我怀疑是睡袋不干净，便找商家理论。但对方坚称与他的睡袋无关，也不同意退货。”

二手母婴用品属于调剂品，目前尚未有法律法规限制这类商品的流通，商家在办理工商营业执照时也无需卫生许可。况且，二手母婴用品多为网购，售后服务难以保证；而且绝大多数又没有卫生条件、消毒情况等硬性标准，一旦遇到宝宝因使用二手用品出现疾病或受到伤害，家长很容易陷入投诉无门的窘境。

为此，宁波市消保委提醒年轻家长二手母婴用品要慎购，像吸奶器、贴身衣物等直接与婴儿接触的用品，尽量不要用二手货；另外，像奶粉、营养米粉等食品，一经开封质量就不能保证，也不宜购买。（浙江省宁波市消保委）



# 十大攻略帮您应对旅游欺诈

每年“3·15”消费者权益日，都会提起维权、消费安全等关键词，旅游业也是如此。旅游业在逐步发展成熟的同时，也存在着欺诈宰客等现象。消费者应该如何防止受骗，维护自身的权益呢？日前中青旅就此为游客推出了十大攻略，相信能对您的出游带来帮助。

### 1、杜绝“低价团”

过低的价格必然是纠结的旅程，花钱买罪受。明显低价的团队大多通过强制客人购物、强迫参加自费项目等方式牟取不正当利润以弥补团费。便宜有风险，购买需谨慎。出行请认准正规旅行社。

### 2、警惕冒牌“一日游”

小广告宣称“58元北京一日游，车辆接送，三餐全含”，结果司机在高速路上停车，要求每人另交500元，否则赶客人下车。“北京×日游”等小广告、劣质传单都是打着正规旅行社旗号招摇撞骗的冒牌货。

### 3、鉴别服务标准

合同承诺“准三星酒店”，实际档次很低。“准×星”、“或同级”、“相当于×星”等不规范的表述已经被国家明文禁止。旅游合同中吃、住、行、游、购、娱的各类规范标准都应明确标注，您要注意鉴别。

### 4、没问题再交钱

付款前是上帝，销售员追着客人跑；付款后是奴隶，客人追着销售员跑。记得查看旅游合同内容是否详尽、明确，没问题再交钱。出行前应多挑几家正规旅行社进行对比，综合考虑性价比。

### 5、知晓详细行程

某旅行社推出“尊享迪拜之旅，尽情感受迪拜塔、棕榈岛八星酒店超级魅力”旅游团，结果上述景点只能远远看一眼外观。旅游前，除签订正规旅游合同外，您还有权要求知晓详细的行程，包括

景点游览时间、游览方式、费用承担方式。

### 6、防止擅自增加项目

游客只买了很少的东西，导游讥讽说“没钱还来旅游，下一站看你表现。”正规旅游合同会明确标注自费购物项目和购物店的数量、名称、时间、费用包含及承担。如导游擅自增加项目，或延长停留时间，要注意保留证据，按照合同约定与旅行社协商维权。

### 7、购物被蒙退换有门

出游时，尽量不要买价格高昂且自己不熟悉的商品。如果在旅行社安排的购物店买到假冒伪劣商品，您有权要求旅行社退换货。旅行社有义务提供协助，“商店拒绝退货”理由不能成立，旅行社应先行赔付给您。

### 8、重视安全保障

出门在外，安全第一。异国他乡最好结伴出行，带上领队导游的电话号码和酒店联系卡片，别去偏僻的地方。不要随身携带大量现金，万一遭遇抢劫，先保证自身安全，再想办法及时联系领队导游或报警。

### 9、清醒消费保留证据

跟团旅游，在自己安排就餐购物时应及时咨询导游和领队，免得进错店吃亏。自由行应事先做好攻略，以免“踩雷”。对路边拉客人员要保持警惕。在消费前要问清费用，不明码标价的不买，不开发票的不要。万一被坑，要保留好证据，及时找旅游执法部门举报维权。

### 10、有权拒绝额外收费

孩子报团，旅行社以“儿童消费能力差”为由要求孩子多交钱。额外收取费用的价格“歧视”行为是违法的。职业、年龄有差异，不参加自费购物项目，都不是多收钱的理由。您不但有权拒绝，也可以要求退还多收的费用。（戴蓓蓓）



旅游业在逐步发展成熟的同时，也存在着欺诈宰客等现象。消费者应该如何防止受骗，维护自身的权益呢？

## 案例点评

# Case reviews

旅游业在逐步发展成熟的同时，也存在着欺诈宰客等现象。消费者应该如何防止受骗，维护自身的权益呢？

## 赠品同样享受三包服务

### 【案情简介】

消费者刘某于2011年9月底参加某商场的“买15000元商品赠彩色电视一台”活动，当时购买了彩电、空调、洗衣机等7件商品价值2万余元，赠32寸康佳彩色电视一台。商家于10月份为消费者上门安装调试，在安装调试的时候，消费者购买的正品商品均可以正常使用，就是赠品电视机第一次使用就发现屏幕出现黑线，消费者当即要求换货，安装调试人员说不影响正常使用，可能是第一次使用正常误差，但是后来消费者发现该电视无法正常开机，于是找到商家要求解决，商家以赠品不履行三包为由，不予解决。

### 【调解结果】

经调解，商家同意为消费者更换一台同型号同尺寸的电视，消费者表示满意。

### 【案例点评】

从本案例分析，商家认为赠品不应该

承担瑕疵责任是不对的，赠品是消费者购物满一定限额后发生的，是消费者购买商品的一部分，经营者不应以赠品为由不履行三包责任或者把三包责任打折扣。我国《消费者权益保护法》第二十二条第一款规定：“经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵的除外。”《产品质量法》第三十九条规定：“销售者销售产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。”可见，保证商品的质量是商家本应承担的法定义务之一。《消费者权益保护法》第二十三条规定：“经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者与消费者的约定，承担包修、包换、包退或者其他责任的，应当按照国家规定或约定履行，不得故意拖延或无理拒绝。”

从民法的角度来看，赠与合同是

单务、无偿合同，为了平衡双方当事人之间的权利义务关系，《合同法》第一百九十一条第二款规定：“赠与的财产有瑕疵的，赠与人不承担责任。附义务的赠与，赠与的财产有瑕疵的，赠与人在附义务的限度内承担与出卖人相同的责任。”即赠与原则上是不承担赠与财产的瑕疵责任。然而在商家的“买一赠一”活动中，对于赠品他与消费者所形成的不是单纯的赠与合同关系，商家无偿赠与的前提是消费者首先必须购买他的商品，在此情况下才能附赠其他产品。因此，商家以商品是赠与物品为由拒不提供“三包”服务，其实是偷换了《合同法》中赠与的概念。商家所附的赠品，是有条件的一部分，应受《消费者权益保护法》的调整，商家与消费者之间形成的是商品买卖合同关系，作为卖方自然要承担起质量瑕疵责任。（平谷消协）

## 进口轿车自燃成废铁，调解获补偿13万

### 【案情简介】

消费者冷某驾驶某国际品牌红色小轿车由机场行驶至高速公路时，轿车引擎盖左侧突然冒出缕缕浓烟，消费者即刻靠边停车，疏散车上人员，并迅即打开后盖取出灭火器灭火，可灭火器威力太小，火势

已经无法控制，短短十分钟，轿车被烈火烧得面目全非。当交警和消防人员赶到现场扑灭余火后，轿车已成一堆废铁。

### 【调解结果】

消协部门受理此案后，立即展开调查，经过多次协商调

解，最终制造商给消费者冷某一次性补偿13万元。

### 【案例点评】

汽车自燃证明该车存在着严重的质量问题，当产品质量难以检测、鉴定的，经营者应提供证明该产品无质量问题

的证据，经营者无法提供证据的，应当承担相应的责任。由于本案起火原因难以查明，汽车质量难以检测、鉴定，应由汽车公司提供商品质量问题的证据。该汽车公司无法提供该车无质量问题的证据，理应承担相应赔偿责任。



# 商家有义务保障消费者安全

【案情简介】

2011年8月，出租司机张雷在北京渔阳康乐城游泳时因地面湿滑不慎摔伤，经诊断为尾骨摔伤，因在家休养不能按时缴纳车份而失业。身体恢复后张雷找到渔阳康乐城，要求赔偿。渔阳康乐城以游泳馆内有地面湿滑警示牌为由，不予赔偿。

【调解结果】

经调解，北京渔阳康乐城同意赔偿张雷医药费、误工费共计1198.08元，张雷到渔阳出租公司工作。

【案例点评】

本投诉的经营者渔阳在调解之初始终坚持已经在殿堂进行了告知，希望自身可以免责。应该指出，虽然经营者已经设置警示牌，但根据《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件

适用法律若干问题的解释》第六条规定，“从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织，未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害，赔偿权利人请求其承担相应赔偿责任的，人民法院应予支持。”《消法》第二十四条规定：“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。”用警示标牌对顾客进行提醒，表明商家尽了一定的注意义务，但如果潜在的危险性很大，仅仅警示是不够的，经营者还需进一步采取措施，来保证消费者的安全。本案中，地面湿滑到消费者可以摔伤的程度，说明经营者的安全保障措施仍然不足，据此可以认定，该经营者未能全部尽到对消费者人身和财产安全的保障义务，故经营者应该赔偿消费者的相应损失。（平谷消协）

# 精神病患者维权需更多理解

【案情简介】

一位男士来到东城安定门地区消协分会，反映在家人不知晓的情况下，他患有精神分裂症的姐姐，两次到辖区一家布店消费，金额高达24397元。购物后，这位特殊的消费者并未将货物全部取走，而是将一大部分留在店内，由店方保管。不久，该消费者因病病情加重住院治疗，经过治疗，才想起自己曾有的消费经过。这位来投诉的先生，是这位“消费者”的弟弟，希望能在消协分会及工商所的帮助下，将货退掉。

【调解结果】

消协提出解决意见，供双方参考：1、“消费者”当天被拿走的布料，因无法核实物品数量，仍归自己所有；2、由布店保管的货物折合人民币15000元，由店方退还消费者。双方对此提议无异议，签属了调解书。

【案例点评】

消协工作人员立即约见了被诉布店的经理。这位经理表示，这宗生意确实曾引起他们的怀疑，认为个人购买数量如此巨大的货物难以应用，所以同意退货。但同时表示，布匹不同于其它货物，撕开后无法恢复原状，所以全部退货势必会给店里造成损失；另外，布店的生意与销售人员的收入挂钩，店员对退货肯定不满意，如何应对。

针对店方的疑虑，消协工作人员依据法规进行了解释：一是按我国《民法通则》的规定，该名患者属“限制行为能力人”，该人的消费行为应属无效的民事行为；二是按《合同法》规定，无效的民事行为应予以撤销。三是该病患者的监护人对其有监护责任，对该人产生的行为负有连带责任。所以，布店在可能知道该“消费者”的行为超出常人的情况下，仍然为追求利润而达成交易，实属不当，此笔交易应予撤销；但同时，由于病患者的监护人未尽到完全的监护责任，所以对此行为也应承担一定责任。（东城消协）



第十九条规定：“经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息，不得做引人误解的虚假宣传……”

# 消费者享有公平交易权

【案情简介】

近日海淀北下关分会接到一起投诉，消费者胡女士与老伴从内蒙古来北京购物，来到海淀区内的一家店，消费600多元购买了两双皮鞋，店家告知胡女士可以抽两张奖券，不谙其道的胡女士中得两块玉石，但前提是大一点的需交费295元，小的则交195元；也就是说名曰中奖，实则交了490

元方可拥有两块玉石，消费者交完钱返回住处，觉得这个事情有点蹊跷。第二天，老两口来到海淀区消协北下关分会，对此事进行咨询。消协工作人员明确告知消费者，商家侵犯了消费者权益。

【调解结果】

工作人员当即与该商家联系为消费者办理退费事宜，胡

女士不到一小时拿到了退款，并对消协的工作效率予以肯定和赞扬。

【案例分析】

依据《消法》第十条规定：“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者

的强制交易行为。”第十九条规定：“经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息，不得做引人误解的虚假宣传……”本案中，商家侵犯了消费者的知情权，有强制消费的嫌疑；并存在不正当竞争行为、虚假宣传行为。侵犯了消费者的合法权益。

（海淀消协）



## 签订购房合同中变故不能履约

2012年2月，家住密云水库管理处小区60多岁的消费者王女士满面愁容的来到县消协请求帮助。她眼中含泪的向县消协工作人员讲述了她所遇到的困难,称其于2011年在密云县城选中了密云御东园小区的一处楼房。并与其售楼处签订了购房合同书，交了1万元定金和27.77万元预付款。之后，由于家里生活有变，经全家商量，考虑难能承受全部购楼房款，更无法承受还贷款能力，想退掉自己所预定楼房，令王女士没有想到的是，经过长达几个月数十次的与开发商协商无果，使得王女士身心疲惫，更担心这27万多元钱打水漂，即使预付楼房款能够退回来，但是所产生的利息和造成的损失难以承受。故请求县消协帮其解决所遇难题。

县消协工作人员在认真听取了王女士情况介绍和仔细看过购房合同各项条款后,一方面给其安慰；另一方面指出开发商并没有违约，违约的倒是王女士自己。按说王女士的请求并不在县消协的职责范围。但是，考虑到王女士家庭的实际困难，县消协还是为其提供了真诚服务，帮助其指出了解决问题的各种途经和如何运用法律手段维护自身的权益。王女士听后，感觉有望解决。之后，县消协于2月13日，陪同王女士夫妇一起到太师屯工商所，与工商所沟通了王女士所遇到的难题。最后，在太师屯工商所的多方努力下，只用了不足一个月的时间，王女士的难题最终得到了圆满解决，开发商全额退还了王女士的购楼房款。（密云消协）



## 消协为困难消费者协商退货

近日，一位八旬老者来到幸福大街工商所，反映其在一家公司购买保健品共计5000元整，因其生病住院治疗急需钱，找到商家退货商家不同意，于是到幸福消协分会寻求帮助。

按照《工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法》的相关规定，在商家无过错的情况下消费者提出退货、退款等请求，该申诉可以不予受理。但是，考虑到消费者的实际困难，消协分会没有袖手旁观，而是急消费者所及急，积极联系商家协商解决问题。经过反复协商和耐心调解，商家最终同意全额退还消费者剩余货款4400元整。（东城消协）



## 找保姆不成 协商中介费退半

近日，东城消协东朝分会接到刘女士打来的电话，投诉南门仓地区某家政公司。刘女士于今年1月18日，在该家政公司交600元中介费，雇了一名保姆。当天，刘女士觉得保姆不适合自己家工作，第二天将保姆退回，家政公司表面答应继续帮助刘女士找其他保姆。但几天后，该公司锁门没人，打电话与公司联系，他们拖延时间不给解决，消费者要求将中介费退掉，不用他们找了，对方坚决不同意。

经消协工作人员查询：临近春节，家政公司也没有保姆，只能等节后才能继续帮助找，至于退款问题，该公司认为当时是签了合同的，交600元中介费一年内帮助找保姆，满意为止，公司并未违约。但消费者称经济较困难，双方合作得也不愉快，不想在此公司找保姆了。最后，经消协工作人员多次调解，家政公司退消费者一半的中介费，消费者表示满意，纠纷最终得以化解。（东城消协）



## 新手机有问题几经周折成功退货

2012年2月家住密云县溪翁庄镇东智北村的消费者高先生来到县消协咨询，称其于2月7日花699元在密云县城某手机专卖店买了一部某某品牌的手机，当时手机专卖店的工作人员告知自己，说自己所买手机7天内如有质量问题商家负责包退包换，谁知手机买回后使用3天多时间，手机便发生了部分按键根本不能使用的问题。之后，自己便及时找到这家手机专卖店反映了手机存在的问题，手机专卖店的工作人员检查手机后，对所反映的情况没有提出任何异议，但是，却告知说，自己所买手机按键不能使用，不在三包范围之内，故不能退货也不能换货，只能维修。对于手机专卖店工作人员这样的答复，消费者高先生不能接受，故来县消协咨询，请求帮助其依法维权自己的合法权益。

消协工作人员在详细了解高先生反映的情况后，便按照经销商为消费者所开具的售货凭证及提供的手提袋上的联系电话进行联系，两部电话都是空号根本无法接通，在这种情况下，又经过114查号台等多方了解才清楚，高先生所反映的这家手机专卖店是刚刚又承租了另一家手机专卖店，其对外公布的联系电话均是其新承租手机专卖店过去所用电话，两部电话早已停止使用。几经周折，终于与手机专卖店的工作人员取得了联系，向其反馈了消费者遇到的情况，交换了有关意见，县消协要求该手机专卖店一定要诚信经营、依法经营，售后服务工作一定要跟上，解决消费者反映的问题一定要认真、及时。该手机专卖店的工作人员对县消协所提意见和建议，表示一定会向手机专卖店的负责同志进行汇报，并给消费者一个满意结果。

最后，在县消协的帮助下该消费纠纷得到了圆满解决，该手机专卖店为其做了退货处理，退给了自己手机款699元。（密云消协）

## 电脑出现质量问题商家应该负责

2011年12月26日，程先生在一家商场购买便携电脑一部。

消费者购买平板电脑并赠送摄像机，在1年保修期内电脑和摄像机均出现死机现象，对方同意更换，但总是迟迟没有音讯。

消费者多次要求尽快提供更换货物，对方一再寻找各种借口拖延、拒绝。无奈之下消费者投诉至消协。

经耐心调解，确定商家在近期内不可能有货的情况下，消协的工作人员给商家做工作，建议商家设身处地为消费者考虑，按退货处理，最后商家同意消协的建议，退还了消费者货款2000元，消费者程先生表示十分满意。

在这里我们向商家指出：消费者付费购买商品，经营者有义务保证商品的质量，售出的商品出现了质量问题理应为消费者解决，而敷衍或拖延都不是解决问题的态度，也是对消费者的极不负责任，与《消法》中保护消费者权益的规定是相违背的。（西城消协）

## 鞋面开裂消费者圆满退货

日前，幸福大街消协分会接到一起投诉。消费者孟女士在某服装店购买皮鞋一双，价格333元整，穿着一个星期后鞋面开裂。孟女士要求商家退货，商家拒绝，孟女士投诉至幸福消协分会寻求帮助。

消协工作人员接到投诉后立即联系商家到所里解决纠纷。根据《北京市商品企业鞋类经营管理办法》第13条的有关规定：“鞋类商品售出7日内鞋面开裂、明显变色、鞋跟变形影响正常穿着等质量问题，经营者应当负责一次性原价退货。”经过调解，商家为孟女士退还货款333元整，调解圆满成功。（东城消协）





## 不理解套餐业务多花冤枉钱

2月底,两名刚从日本回国的消费者拿着一部手机来到顺义消协。消费者表示对刚刚办理的中国移动手机5元卡非常不满意。短短三天时间这张刚刚办理的手机卡就已经消费了1100多元的话费。见到消费者情绪非常的激动,消协工作人员没有说明这已经是下班时间不接待投诉工作,而是热情请她们坐下,让她们慢慢的讲述事情的经过。经了解,由于两名消费者刚刚从日本回国,对国内手机资费还不了解,对于刚办理的手机卡的套餐业务也不了解。刚办理的手机卡当月套餐业务还没有生效,两名消费者就经常用手机来在线听歌曲,下载影视文件,因此产生了按M收费的流量费用。对于消费者的不满意,消协工作人员当场用手机拨通中国移动的客服电话,查明了她们办理的套餐资费使用情况,向她们解释这不是由于手机质量问题产生的资费,也不属于移动公司的欺诈行为。是由于消费者不了解套餐的资费情况和手机的使用方法造成的手机大量下载产生的流量费用。

两位消费者面对消协工作人员耐心细致的为她们查询和讲解,脸上终于露出了满意的笑容。(顺义区消协)



## 航空公司导致误机消费者获赔

近日,接到消费者的投诉,反映在北京擎天航空旅游咨询有限公司购买了2011年7月3号至2011年8月31日往返京机票5800元,旅游公司出具了电子客票行程单。在消费者办理登记手续时,当日航班工作人员说机票有问题,没有座位号而未能登机,因为思乡心切,不得已,又花费9600元在白家庄新世纪商务中心购买了往返回京的机票。

事情发生后,消费者多次和该公司电话交涉,北京擎天航空旅游公司说航空公司只能赔付1000多元,因为责任完全在对方,明显不合理,消费者无法接受。经过了解情况是航空公司那边出现了问题,消协可以不予受理,但是考虑到消费者的心情,多次和旅游公司沟通同意退还之前的费用5800,消费者表示同意。(东城区消协)

## 做足疗遭遇强买强卖消协帮忙调解

徐女士于2011年6月初在北京诗婷丽华美容美发中心交了1700元办了一张38次(折合单次约44.74元)的足疗卡。在接受服务12次后即2011年12月初再次接受服务时被告知必须续费购买新卡,否则将按提价后的68元一次接受服务。徐女士表示做完卡上的38次后再续费购买新卡,但遭到商家拒绝。对此徐女士非常气愤,认为商家是违背消费者意愿强买强卖,要求商家履行承诺按购卡时约定的价格继续提供剩余服务。在双方多次交涉无果后,消费者来到消协分会投诉,请求协助解决。

调解人员在耐心听取了事情经过后,当即联系了商家负责人说明了情况,并向其强调了《北京市消费类预付费服务交易合同行为指导(试行)》中的有关规定:在预付费服务期间,经营者不得擅自提高承诺的商品、服务价格或增加服务限制条件。要求其要遵守规定,诚信经营,在未经双方协商一致时经营者不得擅自单方调整对消费者的服务价格,否则就要承担相应的违约责任。在调解人员多次耐心细致地调解下,商家终于同意按当时约定的价格继续为徐女士提供剩余的足疗服务。至此投诉得到圆满解决,双方均表满意。(西城消协)



## 把房屋委托给中介后屋内物品丢失

近日,消费者韩先生来到区消协,投诉某房屋中介机构,使其家庭财产受到损失,而且该机构对他的损失也不主动给予赔偿。

经询问得知,韩先生有一套58平方米的两居室住房,由于长期不用,他于2011年12月份,将这套房出租给了某房屋中介,每月租金为1980元,签订协议后,中介机构预付了他半年的房租。半年后,韩先生再去他的房子时打开房门一看,发现自己房屋内的主要家具已全部丢失,包括彩电、铜床、微波炉等共计九件,找到中介机构后,中介认可物品丢失。但是,双方在赔偿价格上一直不能达成一致,因此韩先生区消协投诉。

消协工作人员查看了韩先生丢失物品的清单及票据,看到虽然都是一些旧家具,但是,品种很齐全,都是日常生活必需品。因此,马上与该中介联系,经过消协同志的耐心工作,该中介认识到了他们所犯的错误,并就因所犯的过错给消费者带来的损失表示道歉。区消协就这起合同纠纷向中介机构明确指出:此纠纷,消费者没有过错,韩先生的合法权益确实受到了侵害,中介机构在做出道歉之后,应以实物或现金的形式向消费者做出补偿。消费者得到经营者诚恳的道歉后,也主动降低了诉求,于是,经过协商,经营者愿意以实物形式给予消费者补偿,额外在赔偿给消费者500元钱,韩先生满意的接受了调解结果。

区消协在此提示:消费者在将房屋出租时,在出租房屋的合同上一定要把屋内的财产登记清楚,合同解除后要一一清点;有条件的最好为每样家具留张照片,以防出现纠纷在维权时占得主动。(石景山消协)

## 购买奶粉发现有异物获得赔偿

2012年1月底,县消协接到了家住密云县西田各庄镇大辛庄村消费者常女士的电话咨询,称其于前几天在县城某商场花150多元买了一桶某品牌的奶粉,回家打开给其3岁多的小孩喝了两次后,发现其所购买的奶粉里有一个疑似塑料形状的异物,之后,没敢再给孩子食用。针对这一情况,常女士便及时找到该商场,该商场答复让其直接与生产厂家联系,都没有明确的解决意见,便抱着试试看的想法打电话给县消协就自己遇到的问题,咨询怎样做才能维护自己的合法权益。

县消协工作人员在详细了解消费者常女士遇到的情况后,一是告知其最好的维权途径就是直接与奶粉的经销商进行协商,不用找奶粉的生产厂家,至于找奶粉的生产厂家进行追偿问题则是经销商的事。二是及时将消费者常女士遇到的情况电话与密云这家商场的负责同志进行了沟通,交换了意见,并对其工作人员让消费者直接找生产厂家进行协商解决的搪塞做法,认为其做法不够妥当,理应积极稳妥的解决好这起消费者遇到的问题。这家商场的负责同志认真采纳了县消协的建议,双方通过协商问题最终得到了圆满解决。

最后,在县消协的帮助下,赵女士的奶粉问题得到了圆满解决,经销商不仅退还了消费者所购存有异物奶粉的购物款,还补偿其8桶同品牌的新奶粉。(密云消协)





销售银条多收10元  
赔偿500元

2012年2月25日，消费者傅先生在石景山区某珠宝店购买了一块价值510元的银条，回家后发现，银条上打着50克，可鉴定证书上标的是51克，而傅先生是按51克交的钱。第二天，傅先生找到珠宝店，要求其退还多收的10元钱，工作人员说：银条的重量与标注有误差是正常的，不同意退钱。随后，傅先生找到了为此珠宝出具证书的鉴定机构，鉴定专家指出，鉴定证书上的重量与实物重量应该是一致的，误差最多不得超过0.01，你的珠宝鉴定书，和你买的银条不匹配，可能被商家掉包了。因此，傅先生认为商家有欺诈和误导行为，要求加倍赔偿，在多次交涉未果的情况下，投诉到石景山区消费者协会鲁谷消协分会。

接到投诉后，消协分会工作人员立即与珠宝店负责人取得了联系，并指出，珠宝店销售给消费者的银条，应当按照商品的真实重量收取费用。经过消协分会与法定检验机构的确认，银条的重量与鉴定书中所标注的重量不符，并超出了允许误差范围。因此，鲁谷消协分会认定，商家的行为，违反了《中华人民共和国合同法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定，应该承担加倍赔偿的法律责任，经过调解，珠宝店只得同意消费者的意见，最终赔偿了消费者500元钱。

通过此件纠纷，我们郑重提示经营者：在自己的销售行为出现问题，消费者提出维权诉求时，应当马上纠正和停止经营行为，积极与消费者协商，主动承担因侵权行为所造成的责任，赔偿消费者相应的损失，不要因为一时的得失而承担过多的经济赔偿。（石景山消协）



赴塞班生育未成经调解退部分费用

家住石家庄的张先生非常想让怀孕的妻子到塞班生育，当他从网上得知，石景山区某咨询公司有代办国外生子业务时，就于2011年10月13日来北京办理赴塞班生子手续，并该公司签订了“美顺宝塞班服务合同”。在办理了各项手续后，张先生感觉该公司承诺的与实际不符，并对公司是否具备中介服务资质表示怀疑。随后，向公司提出退还中介费，但是，要求遭到拒绝。于是，张先生将该公司投诉到鲁谷消协分会。

张先生办理的是9.8万元A珍珠套餐，签合同时预交了6600元订金，办妥入境手续后再交余额。

鲁谷消协分会接到投诉后，查到该公司注册地在丰台区，实际经营在石景山区万达广场，经营范围是经济信息咨询。分会工作人员立即与公司负责人联系并进行约见，指出：作为一家信息咨询公司，不可能有为孕妇办理出国生育的业务。另外，公司异地经营，违反了《中华人民共和国公司法》的规定，经过调解，最终，公司同意扣除办理相关出境手续时发生的费用，退还消费者服务费5000元。（石景山消协）

商家拖延退款消协帮忙维权

日前，东城消协幸福分会接到转来的一封消费者投诉信。信中反映消费者吴女士在一家美容院办理5000元美容卡一张。后因该店提供的服务标准达不到吴女士的要求，吴女士找到店方要求退还卡内余额3300元整。美容院同意退卡后又以各种借口进行拖延。

消协工作人员接到投诉后组织消费者和美容院负责人双

方进行了耐心的调解。依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第47条有关规定：“经营者以预付款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。”在消协的细心协调下，商家表示立即给吴女士办理退卡，当场退还吴女士卡内余额3300元整，调解圆满成功。（东城消协）

擅自改机票时间携程网如数退费

近日，消费者宋女士投诉其在携程网订购旅游服务券和住宿券的事情。宋女士和先生要去巴黎岛蜜月旅行,与携程网确定相关事宜后付款23688元，行程都安排妥当。付款后被告知无机票,携程网还擅自更改机票的时间。消费者知道后马上与携程网联系，告知携程网他们的时间都安排好了，时间不能改，如果没有的话就退票，对方说不能退，如果实在要退就要收手续费，消费者不能接受。

消协工作人员立即和商家联系，在了解事情的经过后,指出了问题出在商家身上，消费者无过错,商家如数退还所有费用。（东城消协）



新空调不能用消费者维权换机

消费者刘先生于2011年5月1日在和美超市家电组购买月兔牌空调一台，价格是999元，6月份，空调由品牌售后安装到位，刘福林在7月份使用该空调时，发现不能正常使用，找到和美要求解决，几日后，售后上门检修，说空调缺氟利昂，给空调加了氟利昂，空调可以正常使用。刘福林使用3个月后，空调又不能正常使用，再次找到和美家电组要求维修，和美家电组让找空调售后，刘福林于是找空调售后，售后答应修

理，至今未修。消费者要求换机。平谷区消费纠纷调解委员会为消费者刘福林和北京国泰平安百货有限公司国泰和美分公司（以下简称和美）就空调消费纠纷问题进行了三轮调解，最终调解成功。和美同意由刘福林自行选择其他品牌空调一台，旧空调按原价1000元折算，由消费者自行补足差价，在2012年3月18日17时前将更换的新机负责安装好。（平谷消协）



## 李新宇：脚踏实地为消费者服务

### 人物简介

李新宇，女，1971年生，中国共产党党员。毕业于首都师范大学汉语言文学教育专业，现研究生学历。2002年由中国人民保险公司北京市平谷支公司调入北京市平谷工商分局，工作在平谷区消费者协会至今。多年来，她在平凡的工作岗位上默默耕耘，忘我奉献，用实际行动践行一个优秀的消费者权益守护人的职责，做人不作秀、做事不作样、做成不作功，诠释着一个矢志消费维权的共产党员的伟大理想与崇高品德。

眼前这位柔弱，静雅的女子，若不经介绍，你绝对联想不出她就是被消费者亲切称之为“知心大姐”的李姐姐，她是历年平谷分局的先进个人，她是北京市工商局先进个人，她还是中国消费者协会消费维权先进人物，走近她，你能感受到她的热情，于是我们可以感受到心的距离近了。谈吐间你会觉得，她有着丰富的知识和经验，敏捷的思维分析能力，更有着一颗为消费者服务的好心肠，用她自己的话说“金杯银杯不如人的口碑，金奖银奖不如人背后的夸奖，金房银房不如走进人的心房”。这位知性、睿智、大气的李大姐，就是我们今天的维权人物李新宇。李大姐被消费者亲切称之为“知心大姐”



### 立足本职工作 积极在前勇于担当

李新宇在工作上勤勤恳恳，任劳任怨，以不凡的毅力坚守平凡的工作岗位，鼓实劲、做实事、求实效、图发展、谋创新、勇奉献、勇担当，出色的完成本职工作。消费者协会的特点是人员少，任务重，所以必须有吃苦、奉献、甘于付出的精神，她在这方面表现尤为突出，她负责的文字材料组织工作更加如此，起早贪黑加班加点赶进度是常态，在2011年召开的平谷区理事会上，她负责起草的文件材料受到了当地主管区长的高度赞扬；消费者协会的工作许多是需要跑基层，深入群众中去的，作为女同志她从不怕苦怕累，总是积极在前勇于担当。

作为70后的她，本来有机会留在国企里边赚大钱，但是将近而立之年的她，毅然决然的调到了消费者协会，而且，可以留在消费者协会工作岗位兢兢业业十余年甘之如饴，实属不易。调到消协的时候，朋友们开她的玩笑，消协都是工商机构改革淘汰的人，她笑“我知道我不是就好。”朋友还开她的玩笑，“到消协，你连现在的副科级都没了。”她笑“我觉得做消协工作更有意义。”确实，消协，没有一线科室的地位，没有正常晋升的机会，她甚至自己原来的副科级也没有了，但是她没有为此驻足，像她所说，在她的心中，她更愿意自己是消费者的知心人，追求自己更有意义的生活。

她工作中有头脑、有技巧、有方法、有目标，不断丰富理论基础，大胆实践，工作卓有成效：在她的建议下，平谷区消费者协会改善了以往对分会的管理方法，形成一套新的更加适合当前形势的能够有效分激发分会工作热情的新的考核考评方法，使分会工作逐渐走出以前冷、僵、滞的状态，形成当前主动、活跃、热情争先创优的良好局面。二是协助领导重新梳理协会理事单位和协会理事人选，大胆去除了过去长期在理事位置又没有发挥实际作用的单位，增加了在社会上富有影响力的企业和新成立的行政执法单位，为协会工作开展增添了新鲜血液和有生力量。三是在对分会工作的指导中，能够在恰当的时机切中要害，给予恰如其分的及时的、可操作性极强的指导，对促进分会工作发展起到了积极作用。四是积极促成协会一会两站工作与分局工商工作站、消费维权绿色通道的整合，间接发展强大了协会一会两站工作。五是肯于坐下来，研究当前消费领域的新问题、新特点，撰写有参考价值调研报告和各种各类论文，今年撰写的调研《给力快递，让消费更安心》受到了多位领导的肯定。此外，她还积极撰写宣传稿件、信息，多次在各级各类新闻媒体发表，很好的宣传了协会的工作。六是干务实工作，求真实效果，2010年以来，她在对本地区消费市场进行了充分调研的基础上，先后设计各类各级宣传品宣传材料近20种，受到了当地消费者的大力欢迎。

### 热心维权事业 做消费者的知心人

李新宇常挂在嘴边的话叫做“金杯银杯不如人的口碑，金奖银奖不如人背后的夸奖，金房银房不如走进人的心房”，在日常的消费维权工作中她最愿意做的是消费者的知心人，把为消费者服务做当成自觉自愿的本能活动，丝毫不计较个人得失。

2011年4月份一个下雨的周末，她带病在分局值班，一个外地的农民工因为和中介产生劳务纠纷，到几个部门讨说法无果，几乎要沦落到饿肚子睡大街的地步，于是就抱着试试看的心态到分局来咨询。按说分局值班是不必履行消费纠纷调解职能的，她看到消费者的落魄与无奈，积极请示了领导，在不影响正常值班的情况下，热情的接待了这位农民工，冒雨联系与农民工发生纠纷的两家中介，帮助这位农民工追回了劳务费并且说服两家中介继续给这位农民工及时介绍合适的工作。这位农民工十分感激，在周一上班后找到消费者协会领导，表示对她的感激，坚持向她当面致谢，农民工说“你们平谷消费者协会真是我们消

费者的保护神，我要是早点想着找你们消协，我就不用那么着急，大雨天东奔西跑的给自己找辄了。”

2011年5月份，也是一个外地打工者，购买某品牌T恤，穿着不到2天就开始起球，该消费者和经营者协商无果，找到消费者协会，要求开具检测推荐信。李新宇详了解了该消费者的情况后，耐心的告知开具推荐检验报告所具备的条件，希望他跟经营者沟通好了再决定是否需要检验检测。这位消费者当即生气了“我要检测推荐信，你开就好了，干嘛那么多废话？”李新宇并没有发火，而是更加耐心的给他讲述了如果不争得经营者认可，就私自去检验检测，可能造成的不利后果。动之以情晓之以理的规劝，使消费者听了很受启发，说“还是你们这些专业人员经验丰富，给我这个大老粗上了一堂生动的维权教育课啊！像你们这样真心实意为我们消费者着想的行政机关真的不多了！无论这次检验结果如何，回头我都得给你们送锦旗来。”

就这样，李新宇从小事做起，从点滴做起，以自己的真心、诚心、热心、爱心，温暖着消费者受伤的心，着力为消费者打造一顶维护合法权益的保护伞，铸造一面维护自身合法权益的保护墙，使每一个来投诉的消费者都宾至如归，有诉有果。

消协，没有一线科室的地位，没有正常晋升的机会，她甚至自己原来的副科级也没有了，但是她没有为此驻足，像她所说，在她的心中，她更愿意自己是消费者的知心人，追求自己更有意义的生活。

### 走在维权前线 不断提高理论水平

面对不断变化的消费环境和日益复杂的维权问题，李新宇对自己有着深刻的自我认知，她能够静下心来三省吾身，虚极静笃。她认识到自己作为消费维权工作人员，要不断加强理论知识的学习，李新宇同志始终坚持以马列主义毛泽东思想、邓小平理论，三个代表伟大思想和中国特色社会主义理论武装自己的头脑，爱中国共产党、爱人民、爱社会主义，爱中国。思想上积极要求进步，有正确的人生观，价值观，并不断与时俱进，发展完善，始终和党保持一致，始终保持党员先进本色。同时，还不断学习与消费维权相关的法律，法规，不断提高自己的理论水平，满足日益繁复的消费维权需求并积极付诸实践。（彭会珠）



# 旅游纠纷中的几点法律解析

北京市律师协会消费者权益法律专业委员会秘书长耿军



耿军

耿军律师，男，汉族，1966年6月出生。中国人民大学经济法硕士研究生学历。首批《中华人民共和国法律职业资格证书》获得者。现任北京市律师协会消费者权益法律专业委员会秘书长。耿军律师法学基础扎实，实践经验丰富，工作勤勉尽责，能够切实维护当事人的合法权益。至今代理了大量的诉讼、仲裁案件以及承办了大量非诉讼业务，并担任多家房地产、贸易、投资、建筑等大中型公司的常年法律顾问。主要业务领域包括诉讼、仲裁及非诉讼法律业务等。

## 案件回放

纵横10万岛礁的著名自然景观“挪威峡湾”名列联合国教科文组织世界遗产名单，权威旅行指南《孤独星球》和《美国国家地理》都将“挪威峡湾”航海之旅评定为“世界上最美的游船行程”。

2011年12月3日，48岁的彭燕女士与声名显赫的凯达国际旅行社签订了《出境旅游合同》。合同约定，彭燕参加凯达国际旅行社组织的“梦游挪威”旅行团，乘坐拥有120年历史的海达路德邮轮公司的“山妖峡湾号”邮轮，游弋在岛屿和峡湾之间，探秘挪威北极的经典旅程。合同载明的全部旅游费用是46000元，合同附件明确约定旅游费用46000元中包含有“……7、国际间往返机票及欧洲境内段机票（经济舱、含机场税）；8、挪威海达路德邮轮船票。”彭燕还额外支付了邮轮升舱费28000元，合计向凯达国际旅行社缴付74000元。

彭燕依约于2012年1月27日15点从首都机场出发，两次转机历经31小时航程到达挪威北极小镇。凯达国际旅行社导游突然告知：“山妖峡湾号”邮轮发生机械故障，原定航海之旅取

消了，改由海达路德邮轮公司提供两晚住宿和一张取代既定海上旅程的机票。彭燕当时有如晴天霹雳，如果不是为了饱览“世界上最美的游船行程”，她断然不会在北半球最寒冷的我国春节期间，辞别亲友孤身赶赴北极陆野。

凯达国际旅行社导游交给彭燕后续空中旅程的电子客票，机票显示订票时间竟然是2012年1月26日。由此可知，在彭燕乘坐1月27日15点航班离开北京之前，凯达国际旅行社就已做出了取消航海之旅、改换航空之旅的安排。

彭燕拒绝改乘飞机取代既定的海上旅程，只得独自在北极小镇滞留了五天四夜。2012年1月31日，在面临签证过期的情形下，彭燕被迫在凯达国际旅行社提供的“保密协议”文本签了字。该协议书主要内容是：甲方（系指彭燕）自愿放弃所有的游览项目和相关服务并且承担若干损失，乙方（系指凯达国际旅行社）在甲方回国以后向其退还所缴纳团款50%即37000元；甲方应当对本事件处理的所有信息保密；甲方保证不再追究乙方任何责任等等。“梦游挪威”旅行团全体成员都毫无例外地签署了相同内容的“保密协议”。2012年2月1日，彭燕按来时路线折返北京。（文中姓名和名称均为化名）



根据合同相对性原理，既然消费者与旅行社签订了全程旅游服务合同，那么旅行社当然应向消费者概括承受其指定的相关服务提供者（包括承运人）全部法律责任，旅行社在承担赔付责任后可以再向相关服务提供者予以追偿

## 【律师说法】

旅游是现代物质文明发展基础上形成的一种高层次的生活需求和精神产品。近年来，我国旅游市场呈现爆发性增长态势，而旅游产生的各种消费纠纷更是层出不穷。我们在此以案说法，就案例反映的常见法律问题作出几点法律解析：

### 1 因飞机、船舶等交通工具故障导致的旅程延误是否归责于旅行社？

根据我国法律规定，由于自然灾害、社会动荡等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况（即不可抗力）导致飞机、船舶等交通工具无法按时启航，致使游客耽误了正常旅游行程，旅行社及其指定的相关服务提供者（包括承运人）都是无需承担赔偿责任的。

飞机、船舶等交通工具故障是否属于不可抗力呢？就飞机故障而言，民航总局出台的《航班延误经济补偿指导意见》把飞机故障航班延误明确列为属于航空公司自身原因引起的航班延误，不属于不可抗力原因。我国司法审判实践中，所有判例无一例外全都判定飞机故障导致的航班延误属于归责于航空公司的违约责任。其实航空公司应对飞机故障延误给予相应赔偿，早已属于生活基本常识了，现实引发争议的早就不是“赔不赔”的问题、而是

“赔多少”的问题。就船舶故障而言，在国际公约《海牙规则》和《维斯比规则》以及世界多国海商法中均明确规定，承运人的“最低法定义务”就是保证船舶在航行前和航行中不出故障的“适航责任”。我国《海商法》第47条规定：“承运人在船舶开航前和开航当时，应当谨慎处理，使船舶处于适航状态。”

交通工具故障归根到底是安全检查和保养维护责任没有认真落实的结果，可以通过事前检测予以消除，发生了故障可以及时予以维修，在无法及时维修时又可予以调换。飞机、船舶等交通工具发生机械故障不属于不可抗力，因此导致的航班延误并非承运人免责的法定事由，承运人对此应当担负相应的违约责任。根据合同相对性原理，既然消费者与旅行社签订了全程旅游服务合同，那么旅行社当然应向消费者概括承受其指定的相关服务提供者（包括承运人）全部法律责任，旅行社在承担赔付责任后可以再向相关服务提供者予以追偿。

### 2 旅行社是否有权改变旅游合同安排的行程？

国务院令（第550号）《旅行社条例》第三十三条规定：“旅行社及其委派的导游人员和领队人员不得有下列行为：（一）拒绝履行旅游合同约定的义务；





（二）非因不可抗力改变旅游合同安排的行程；……”第五十九条规定：“违反本条例的规定，有下列情形之一的，对旅行社，由旅游行政管理部门或者工商行政管理部门责令改正，处10万元以上50万元以下的罚款；对导游人员、领队人员，由旅游行政管理部门责令改正，处1万元以上5万元以下的罚款；情节严重的，吊销旅行社业务经营许可证、导游证或者领队证：（一）拒不履行旅游合同约定的义务的；（二）非因不可抗力改变旅游合同安排的行程的；……”

就一般的购物之旅或奥运之旅来说，变更交通工具通常并不改变旅行目的。具体本案而言，乘坐邮轮航海不是过程而是目的！彭燕参加凯达国际旅行社组织的“梦游挪威”旅行团的目的和核心价值就是：乘坐邮轮在北半球最寒冷的季节近距离饱览遍布10万岛礁的“世界上最美的游船行程”，绝非是乘坐飞机从远空俯瞰云雾缭绕的北极冰雪荒原。彭燕额外支付了28000元的邮轮升舱费（甚至可能达到挪威海达路德邮轮船票金额的10倍！），更是昭显了其航行在北极冰封海疆的专属旅游动机。凯达国际旅行社以邮轮故障为由，为了攫取不正当的商业利益，擅自将挪威峡湾“航海之旅”变更为“航空之旅”，又拒绝依照我国《合同法》第二百九十九条之规定“应当根据旅客的要求安排改乘其他班次”，致使旅游合同目的根本落空，明显属于行政法规《旅行社条例》第三十三条规定明令禁止的“非因不可抗力改变旅游合同安排的行程”。

### 3 旅行社强迫旅游消费者签署的所谓保密协议是否有效？

《消费者权益保护法》第十五条规定：“消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为……。”《消费者权益保护法》第二十四条规定：“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，或者

减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”

《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第六条规定：“旅游经营者以格式合同、通知、声明、告示等方式作出对旅游者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害旅游者合法权益的责任，旅游者请求依据消费者权益保护法第二十四条的规定认定该内容无效的，人民法院应予支持。”

具体本案而言，凯达国际旅行社要求彭燕签订的“保密协议”包含有“应当对本事件处理的所有信息保密”、“保证不再追究任何责任”等免除经营者主要责任、排除消费者主要权利的实质内容，那么该协议书由于违反《合同法》第四十条和《消费者权益保护法》第十五条、第二十四条之强制性规定而无效。《消费者权益保护法》第二十四条明确将“不公平、不合理”作为法定无效的情形之一，对于消费者的特殊保护确比《合同法》第四十条等有关无效的法律规定有着更为有利的界定。需要指出的是，双方签订的“保密协议”有关“回国以后退还50%团款37000元”的约定显然也是不公平、不合理的，明显减轻或免除了凯达国际旅行社损害彭燕合法权益本应承担的民事责任。理由如下：

首先，鉴于凯达国际旅行社涉嫌欺诈，彭燕有权要求其双倍赔偿旅游价款人民币148000元以及赔偿其他各项损失；依据“保密协议”凯达国际旅行社仅向彭燕退还所缴纳团款74000之50%即37000元，而且约定“甲方保证不再追究乙方任何责任”

其次，即使暂不考虑本案欺诈因素，凯达国际旅行社仅向彭燕退还所缴纳团款74000（旅游费用46000元+邮轮升舱费28000）之50%即37000元也是不公平、不合理的，明显减轻或免除了凯达国际旅行社本应承担的民事赔偿责任。双方签订的《出境旅游合同》附件明确约定旅游费用

“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。”

“一方当事人故意告知对方虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使对方当事人做出错误意思表示的，可以认定为欺诈行为。”

46000元中已包含有“挪威海达路德邮轮船票”，况且归于凯达国际旅行社责任擅自取消了挪威峡湾航海之旅，那么凯达国际旅行社没有任何法律或合同依据无偿占有彭燕额外支付的邮轮升舱费28000元之50%。根据《合同法》第三百条之规定“承运人擅自变更运输工具而降低服务标准的，应当根据旅客的要求退票或者减收票款；提高服务标准的，不应当加收票款”，据此凯达国际旅行社就应无条件向其返还额外支付的邮轮升舱费28000元。又据《旅行社服务质量赔偿标准》（旅办发〔2011〕44号）第八条之规定“旅行社安排的旅游活动及服务档次与合同不符，造成旅游者经济损失的，旅行社应退还旅游者合同金额与实际花费的差额，并支付同额违约金”，据此凯达国际旅行社不仅应当向彭燕返还邮轮升舱费28000元，还应就此向彭燕支付同额违约金28000元（仅邮轮船票一项就应合计支付56000元）！

### 4 旅行社故意隐瞒不能正常运输的重要事由是否构成欺诈？

在旅客运输过程中，常常会出现一些异常情况导致运输行为不能正常进行，包括发生不可抗力以及运输工具突然发生故障等原因。根据《合同法》第一百一十八条和第二百九十八条之规定，不管承运人对此是否有过错、是否承担责任，承运人都应当及时向旅客告知这些不能正常运输的重要事由。

关于欺诈行为的认定标准，现行有效的最高人民法院《关于贯彻执行<中华人民共和国民事诉讼法通则>若干问题的意见(试行)》第六十八条规定：“一方当事人故意告知对方虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使对方当事人做出错误意思表示的，可以认定为欺诈行为。”

具体本案而言，邮轮故障事件是在“旅游行程前”发生的，并非是在“旅游行程中”发生的（当时彭燕仍在北京家中尚未前往机场）。既然凯达国际旅行社在彭燕离家前往首都机场以前就已明知邮轮航程已被取消，当然有义务在第一时间通知相关事实，并且彭燕有权据此作出相应的选择。当

时如果事先及时得到“世界上最美的游船行程”已被取消的通知，彭燕必定不会在寓意阖家团圆的春节期间孤身赶赴处于最寒冷季节的北极荒原！凯达国际旅行社为了赚取不正当的商业利益，故意隐瞒了“山妖峡湾号”邮轮发生故障的真实情况，擅自改变旅游合同安排的行程，导致旅游目的和核心价值根本落空，无疑就是侵犯了“消法”赋予消费者的知情权、选择权和公平交易权，而且违反了《合同法》第二百九十八条规定的“应当向旅客及时告知有关不能正常运输的重要事由”之强制义务，以及违反了《合同法》第二百九十九条规定“应当根据旅客的要求安排改乘其他班次”之强制义务，完全符合最高人民法院《关于贯彻执行<中华人民共和国民事诉讼法通则>若干问题的意见(试行)》第六十八条关于欺诈行为的认定标准，明显构成欺诈情节。根据“消法”第四十九条之规定，应当承担惩罚性赔偿责任。

### 5 对于消费类服务合同纠纷违约之诉，消费者是否可以主张精神损害赔偿？

根据我国现行法律规定，对于违约造成的损害原则上并不适用精神损害赔偿。但在导致消费者精神高度痛苦的具体违约案件中，不应完全排斥精神损害赔偿的适用，否则就不能符合完全赔偿原则和公平原则的要求。

因消费类服务合同内容的特殊性，经营者的履约行为往往与消费者的精神利益密切相关。消费者因经营者严重违约的高度精神痛苦，显然属于合同履行利益以外的损失，并且不能从合同责任中得到救济。精神损害和财产损害是性质不同、各自独立、不能相互吸收的两种损害（责任）。在因经营者的严重违约行为同时造成两种损害时，如果基于合同法第一百二十二条有关请求权竞合的规定，只允择一而诉，必将出现对消费者不公平的后果，使消费者不能就其精神和财产两方面损失得到完全赔偿。





《老韩说法》栏目又和大家见面了。

“老韩”真名叫韩卫林，是北京市朝阳区消协投诉部主任，1998年调入消协以来，始终工作在消费维权第一线，先后接待来访、咨询5000多人次，经手调解处理各类消费纠纷1000多件，为消费者挽回经济损失2000多万元。

《老韩说法》栏目将深度剖析一些热点、疑难典型案例背后的因果关系，用案例更好地宣传《消法》，帮助消费者提高自我保护能力。

同时欢迎投稿  
栏目邮箱：bjxfz315@126.com

## 染发事故纠纷沸扬 消协调解理性维权

### 【案情简介】

近日，消费者张女士在某造型时尚文化传播有限公司（以下简称“造型”公司）先做剪发、烫发消费（金额：3050元），15日之后在做染发消费（金额：950元）时，发现染发材料其中之一（即欧莱雅品牌）属过期产品。“造型”公司解释：问题因为工作检验失误所致，并提出解决方案：1、染发免费；2、承担因消费者提出由过期产品所致接触性皮炎等症状的医疗费用（金额：200元）。消费者表示不同意，并提出总计62479元赔偿要求。双方多次协商未果，故消费者向朝阳区消协投诉。

消协受理投诉后，在核实事由与消费者陈述基本相符的前提下，及时召集双方公开调解。调解中，消协明确表态：首先经营者内部管理不规范，侵犯了消费者合法权益。依据《消法》第十一条规定应提高认识做出应有行动，同时引导消费者要科学理性，适度维权。最终，在消协通过运用情、理、法的方式，经过多次耐心、细致并采取多种方式的调解下，双方达成一致意见，由经营方一次性赔偿消费者总计13388元整。

### 【老韩说法】

分析本案，由于经营者内部管理不规范，侵犯了消费者合法权益，应负全责。依据《消法》第十一条规定“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损坏的，享有依法获得赔偿的权利”。作为经营者在双方自行协商中仅仅提出免费服务和报销医疗费用的承诺显示公平，理应在承诺的基础上给予消费者相应的赔偿。值得肯定的是，经营者在消协的启发下，认识、行动有所提高，在赔偿额度上由开始的承诺提高到6000元，最终达到了13388元。为调解成功提供了保证。

然而，值得强调的是作为此次消费纠纷的投诉方，消费者虽然无过错，但是如何科学理性、适度维权，同样是消费纠纷及时有效调解成功的关键因素之一。

结合本案客观情况分析：其一、消费者提出过高的赔偿要求而举证不足是不可取的；其二、消费者以此次权益受侵而提出6年来在此消费都要赔偿是缺乏依据的；其三、消费者在自请记者的陪同下，始终对于此次消协最大程度的维权结果缺乏理性、固执己见，如果不是消协通过消费者的亲朋共同说服方才醒悟。否则，调解结果不容乐观。因此说，这种维权意识同样是不可取的。

由此特别强调，当消费者合法权益受到侵害时，一定要科学理性，客观实际，适度维权。从而使自己的合法权益得到及时、有效的保护。

## 就餐烧伤维权过度 全力调解无奈终止

### 【案情简介】

近日，消费者任女士在朝阳区某韩国烧烤店就餐时，由于服务员操作失误，点火时煤气提前外溢导致火情，将消费者手臂后部烧伤起泡。经营方陪同消费者就诊后，双方就赔偿事宜多次协商未果后，消费者向朝阳区消协电话投诉。

消协受理投诉后（消费者未按要求上交书面投诉信）极为重视，在核实事由与消费者陈述基本相符的前提下，及时召集双方公开调解。调解中，经营方提出，在双方自行协商中达成了一次性赔偿4000元解决方案，由于消费者反悔导致中止。消费者对经营者的说明不置可否，只是在不明确要求情况下提出一次性赔偿，并表示要继续治疗。对此，消协明确表态：就餐事故属于单方责任，经营方应负全责。经营方首先要经过专业部门对其设备检修，在确保安全情况下正常营业。同时依据《消法》第七条和第十一条规定，应提高认识，依法履行赔偿责任。原定4000元赔偿额度与消费者受到的实际伤害严重不符，应予以提高。做为消费者在提出赔偿要求时，要出据明细款项及票据等相关依据。同时鉴于消费者伤情，根据其意愿，消协与双方商定由经营方承担费用，共同去专科医院治疗。待确诊后，再协商具体赔偿标准。但在双方就诊途中消费者提出：“不再看病，不经消协，赔偿5万，双方私了”，遭到经营方拒绝。

对此，消协多次向消费者耐心、细致宣讲《消法》及相关规定，但消费者始终在赔偿要求中，只是提供赔偿总额。在消协一再要求下，还是提供赔偿款项，不提供款项的票据等相关依据（例：误工证明、打车、营养费等票据）。最终，在多次启发、劝说无效的情况下，消协无奈做出了终止决定。

### 【老韩说法】

分析本案，事实清楚，就餐事故完全属于单方责任，经营方应负全责。依据《消法》第七条规定“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。消费者有权要求经营者提供的商品和服务，符合保障人身、财产安全的要求。”和第十一条规定“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”，经营方必须依法履行赔偿责任。同时，作为消协也完全有责任，有能力做到为消费者争取最大程度维护权益的调解结果。

然而，适得其反的终止结果，完全是由于消费者在维权意识上，不知法、不懂法，缺乏法制观念及正确投诉意识。在维权行动上，不履行投诉规定程序，采取过度、过激维权行为。尤其是在消协多次耐心、细致宣讲《消法》及相关规定的情况下，不能科学理性，适度维权，始终固执己见，最终导致自身合法权益受到侵害时，不能得到及时、有效的保护。

通过以上案例，在此特提示消费者一要知法懂法，依法维权；二要客观实际，适度维权；三要多些理性，少些固执。



在此特提示消费者一要知法懂法，依法维权；二要客观实际，适度维权；三要多些理性，少些固执。





# 如何用墙纸装饰温暖的家？

墙纸装修相当普遍。主要有纸造墙纸和纺织墙纸。纸面可印图案，图案变化多端，色泽丰富，装饰效果美观、大方，且施工方便快捷。但在南方多潮湿的地方，使用墙纸装修就得注意了。

## 墙纸的花色比较

装饰性墙纸从图案花色上可分为两个不同的流派。一种图案采用写实的手法，如山水、花鸟、卡通人物等，这种墙纸比较适合中国人的审美观念,但大面积粘贴后的效果很可能不尽人意。因此，在特定的环境中使用较多，如儿童房选用卡通墙纸、卧室中选用花鸟墙纸、书房中选用山水墙纸的较多。

另一种图案采用抽象的手法，在进口墙纸中占主导地位。这种墙纸单独看时，显得杂乱无章，但大面积粘贴后的装饰效果却很好，特别适用于客厅等大空间的装修时使用。

家庭装修选购墙纸时，主要是挑选图案和色彩。墙纸生产企业在生产墙纸时，每一个图案都会有几种色彩的不同组合，因此，在确定图案后，要反复对比各种色彩组合的效果，并要同家庭装修的整体风格、色彩相统一，特别要注意考察大面积使用后的效果，这样才能选择好适宜自己生活空间的墙纸。

## 墙纸的价格分析

墙纸的价格差异很大，进口



## Focus

**最好选择自然纤维壁纸或全纸壁纸；还应考虑壁纸胶黏剂的环保性能，选择有信誉保证的名牌胶黏剂，最好是水基型的；粘贴壁纸前，所涂油漆也要符合环保标准**

墙纸同国产墙纸相差1.5—3倍，国产墙纸经过新一轮的技术引进与改造，质量已基本达到国际水平。

墙纸的规格为幅宽530毫米，长度为10米，每卷实际数量为5.3平方米，国产墙纸每卷价格在30—70元之间。在实际粘贴中，墙纸存在10%—17%的合理损耗，在采购时应留出消耗量。墙纸的施工技术比较复杂，占用工时较多，因此辅料及人工费每平方米在20元左右。

## 墙纸的不同用途

由于卧房、客厅、饭厅各自的用途不一样，最好选择不同的墙纸，以达到与家具和谐的效果。面积小或光线暗的房间，宜选择图案较小，颜色较

浅的墙纸给人以明亮、宽敞之感。此外，壁纸除了传统贴满整道墙壁的装饰作用外，其实也可只贴在部分墙壁上，配上边缘装饰壁纸，把壁纸“镶”起来，做成墙上的一幅画作。这样的作法不但打破一成不变的壁纸装饰，也能为墙壁的装饰增添更多创意。

## 墙纸的用量估算

估计房间墙面所用墙纸时，一般用房间的面积×3÷5.2=一般所需卷数。（一卷墙纸一般为52厘米宽、10米长、面积为5.2平方米；）为了安全起见，在一般所需卷数基础上在加一卷；由于个别房屋结构有异，在确定实际需要数量时，请先由专业人员或施工单位在现场量度确认，否则无论购进墙纸过多或少均为消费者带来不便；因为有的墙纸尽管是同一编号，但由于生产日期不同，颜色上便有可能出现细微差异，而每卷墙纸上的批号即代表同一颜色，所以在购买时还要注意每卷墙纸的编号及批号是否相同。

最后，选择壁纸一定要看是否符合《室内装饰装修材料壁纸中有害物质限量》的标准，最好选择自然纤维壁纸或全纸壁纸；还应考虑壁纸胶黏剂的环保性能，选择有信誉保证的名牌胶黏剂，最好是水基型的；粘贴壁纸前，所涂油漆也要符合环保标准。（陈霞）

# 选购家居涂料色彩有讲究



涂料色彩和所有的颜料色彩一样，都有其色相、明度、纯度这三个特性。专业设计人员提醒消费者，在选择涂料色彩的时候一定要全面考虑，首先要考虑功能要求和美的要求，此外还要考虑空间形式和装饰材料的特点，一般来说起居室宜选用明快活泼的色彩，卧室的色彩最好偏暖，柔和些，书房宜雅致，庄重、和谐为主色调，餐室应以暖色为主色调。

## 房间顶面一般用浅色

浅色使人感觉轻，深色使人感觉重。通常房间的处理大多是自上而下，由浅到深，如房间的顶棚及墙面采用白色及浅色，墙裙使用白色及浅色，踢脚线使用深色，就会给人一种上轻下重的稳定感，相反，上深下浅会给人一种头重脚轻的压抑感。

## 看房间朝向选择颜色

朝东的房间由于最早晒到日光也最早离开而使房间较早变暗，所以使用浅暖色往往是最保险的。朝南的房间日照时间最长，使用冷色常使人感到更舒适，房间的效果也更迷人。朝西的房间由于受到一天中最强烈的落日西照的影响，爱用深冷色，这样似乎更舒服。朝北的房间由于没有日光的直接照射，所以你在选色时应倾

向于用暖色，且色度要浅。

## 按房间用途选择颜色

房间的用途往往决定了你所要营造的效果。起居室应当显得明亮、放松或温暖、舒适，而餐厅可以用深暗色。厨房总是适于用浅亮的颜色，但要注意慎用暖色。走廊和门厅只是起通道的作用，因此可大胆用色。而卧室的风格则完全由各个不同人的品位所决定。

## 随房间形状选择颜色

颜色能在一定的程度上改变人们对房间形状的感觉。例如冷色可使较低的天花板看上去变高了，使狭窄的房间变宽了。在房间远端墙上用深色度的颜色，会使那堵墙产生前移的效果。类似的效果可改变任何房间的外观。（李欣）

# 怎样挑选墙地砖？

选购墙地砖，首先要注意其吸水率，品质高的墙地砖，吸水率很低。吸水率较高的墙地砖经冷缩热胀后便会导致瓷砖表面龟裂及整块墙地砖剥落，当环境四季分明又潮湿，更需注意此问题。若墙地砖没有注明吸水率，则可以茶或水滴在墙地砖的背面，数分钟后视察水滴的扩散程度，越不吸水，即表示吸水率低，品质较佳。

其次，要注意砖面是否平整，是否出现粗细不均的针孔，并可敲击瓷砖倾听声音是否清脆，声音越脆，即表示瓷砖的质地密度高，硬度较佳。并可试以硬物刮擦砖表面，若出现刮痕，则表示施釉不足，

表面的釉磨光后，砖面便容易藏污，较难清理。

再次，要进行色差的判别。由于墙地砖一次购买的数量较大，多个包装之间如有明显色差，装修效果就很受影响，要对所有包装的产品抽样对比，观察色差的变化，色差大的不能选用。

最后，要对规格尺寸进行逐一检验，尺寸误差大于0.5毫米，平整度大于0.1毫米的产品，不仅会增加施工的难度，同时装修后的效果差，也不能用于工程。

一般国产釉面墙砖，一等品价格在每平方米40元左右，深色彩釉价格略高于浅



色彩釉砖价格，加上辅助材料及人工费用等，造价在每平方米80元左右。进口的彩釉墙面砖价格比国产的高1—3倍，每平方米价格在80—170元之间。（田文）



# 灯具是家装的点睛之笔

灯是家的眼睛，挑选时一定不能马虎，要根据新房的面积大小以及整体装饰风格来统一搭配。要知道新房的灯具可不仅仅是用来照明的，还担负着美化新房、营造气氛的重任。灯具的大小与空间的比例有很密切的关系，选购时，应考虑实用性和摆放效果，方能达到空间的整体性和协调感。

## 客厅

如果房间较高，宜用三叉至五叉的白炽吊灯，或一个较大的圆形吊灯，这样可使客厅显得富丽堂皇。但不宜用全部向下配光的吊灯，而应使上部空间也有一定的亮度，以缩小上下空间亮度差别。若习惯在客厅活动者，客厅空间的立灯、台灯就以装饰为主，功能性为辅作设计。如果房间较低，可用吸顶灯加落地灯，这样，客厅便显得明快大方，具有时代感，落地灯配在沙发旁边，沙发侧面茶几上再配上装饰性工艺台灯，或附近墙上安置较低壁

灯，这样，不仅看书时有局部照明，而且在会客交谈时还增添了亲切和谐的气氛。

## 写字台

台灯的选型应适应工作性质和学习需要，宜选用带反射罩、下部开口的直射台灯，也就是工作台灯或书写台灯，台灯的光源常用白炽灯、荧光灯。白炽灯显色指数比荧光灯高，而荧光灯发光效率比白炽灯高，它们各有优点，可按各人的需要或对灯具造型式样的爱好来选择。

## 卧室

这里一般不需要很强的光线，在颜色上最好选用柔和温暖的色调，这样有助于烘托出舒适温馨的氛围。可用壁灯、落地灯来代替室内中央的顶灯。壁灯宜用表面亮度低的漫射材料灯罩，这样可使卧室显得光线柔和，利于休息。床头柜上可用子母台灯，大灯作阅读照明，小灯供夜间起床用。另外，还可在床头柜下或低矮处

安上脚灯，以免起夜时受强光刺激。

## 盥洗间

宜用壁灯，这样可避免水蒸汽凝结在灯具上，影响照明和腐蚀灯具。

## 用餐处

灯罩宜用外表光洁的玻璃、塑料或金属材料，以便随时擦洗。也可用落地灯照明，在附近墙上还可适当配置暖色壁灯，这样会使宴请客人时气氛更热烈，并能增进食欲。

## 厨房

灯具要安装在能避开蒸汽和烟尘的地方，宜用玻璃或搪瓷灯罩，便于擦洗又耐腐蚀。

追求时尚的家庭，可以在吧台、餐厅、书柜处安置几盏射灯，不但能突出这些局部的特殊装饰效果，还能显出别样的情调。（张晓丽）

# 如何选购龙头“三件套”？

卫浴水龙头尽管花色、式样、造型、品种五花八门，但也很容易从两个方面来划分。

一是从使用功能上来分，大体有浴缸龙头、面盆龙头、厨房龙头三种，统称“三件套”，一般都有统一的风格和形式。

二是从结构上来看，大体也是三大类。

1.单柄类：龙头均是采用目前较为流行的陶瓷阀芯作为密封件的，其优点是开关灵活，温度调节简便，使用寿命长；

2.带90°开关的：采用陶瓷芯片密封，在传统的双手柄的基础上，改原来的橡胶密封为陶瓷片密封，启闭时旋转手柄90度即可，分冷热水两边进行调节，其特点是开启方便，款式也比较多；

3.传统的螺旋稳升式橡胶密封的水龙头：由于其出水量大，价格比较低，且维修简便，仍受到部分市民的欢迎。除此之外，一些进口的水龙头也有采用不锈钢空心球密封和阀杆式密封，也有全温控的，但价格都比较昂贵。

就一般的中档消费而言，上述三种龙头都可以选配，其中以带90°开关的较为理想实惠一些。而单手柄龙头就比较豪华气派，时下选购者也较多。

## 挑选水龙头的基本方法是

1.首先看表面的光亮度。



## Focus

有些很便宜的产品，采用质次的阀芯，技术系数达不到标准，而它们的价格要相差3-4倍。所以在选购时不要把价格定为唯一的标准

水龙头的阀体均由黄铜铸成，经磨抛成型后，表镀镍和铬处理（俗称“克罗米”）。正规产品的镀层都有具体的工艺要求，并通过中性盐雾试验，在规定的时限内无锈蚀现象。所以在选购时，要注意表面的光泽，手摸无毛刺、无气孔、无氧化斑点。

2.其次是轻轻转动手柄，看看是否轻便灵活，有无阻塞滞重感。有些很便宜的产品，采用质次的阀芯，技术系数达不到标准，而它们的价格要相差3-4倍。所以在选购时不要把价格定为唯一的标准。

3.检查水龙头的各个零部件，尤其是主要零部件装配是否紧密，应无松动感觉。

4.识别产品标记，一般正规商品均有生产厂家的品牌

标识，以便识别和防止假冒。而一些非正规产品或质次的产品却往往仅粘贴一些纸质的标签，甚至无任何标记。选购时一定要注意认准。

选购了中意的卫浴水龙头之后，如何正确使用和保养，是许多消费者感到头疼和伤脑筋的事。其实，只要安装、使用、保养正确得法，水龙头的实际使用寿命可以延续很长，而且可以一直保持光亮如新。

1.要请有经验和有资质的专业人员进行施工安装。安装时，水龙头应尽量不要与硬物磕碰，不要将水泥、胶水等残留在表面，以免损坏表面镀层光泽。要注意将管道内杂物清除后装上水龙头。

2.在水压不低于0.02mpa（即0.2kgf/cm<sup>2</sup>）的情况下，在使用一段时间后，如发现出水量减小，甚至出现热水器熄火的现象，则可在龙头的出水口处轻轻拧下筛网罩，清除杂质，一般都能恢复如初。

3.开关水龙头不要用力过猛，顺势轻轻转动即可。即使是传统式的水龙头，也不需花很大的劲去拧死。特别是不要把手柄当成扶手来支撑或使用。

4.浴缸龙头的莲蓬头金属软管应保持自然舒展状态，不用时不要将其盘绕在龙头上。同时，在使用或不用时，注意软管与阀体的接头处不要形成死角，以免折断或损伤软管。

（李余）

# 排上水管道最好选铜质的

在家庭装修中，许多家庭为了方便使用，都要更改上下水管线。目前在家庭装修中，上水管道普遍使用传统的镀锌钢管。由于这种管道在长期使用中会出现锈蚀问题，而且安装和维护都很不方便。少数装饰公司为了降低成本，还会采用品质更低的铁管来替代镀锌钢管，结果降低了家庭上水管道使用寿命，给家庭装修埋下了隐患。

目前装饰材料市场上出现了各种新型管材，其中铜质管材以其独特的优点，显得格外引人注目。众所周知，许多病菌如大肠杆菌、肺炎病菌等非常容易在水中滋生，引起疾病流行。在我们住宅供水系统中，经常使用的镀锌钢管和塑料管不仅对这些细菌无能为力，还

会对居民用水造成第二次污染。而科学实验已经表明，99%以上的水中细菌在进入铜管道中5小时后便可消失。因此，使用铜管件供水，可以利用铜离子强大的消毒杀菌作用来抑制和杀灭管道内的有害细菌。同时，由于铜管密闭不可渗透，可以有效防止有害物质的介入，保障饮水的卫生安全。（李欣）



# 花生油纯不纯一冻就知道

细心的消费者可能会发现，冬天把花生油放在温度低一点的地方时，花生油会出现不同程度的凝结状态，有的会有一半凝固起来，有的只有底部有一点点凝固，有的则大部分甚至全部都凝结。对此专家表示，花生油在温度较低的时候出现凝结属正常现象，但只有一半凝固的才是纯正的花生油。

## 花生调和油“看上去很美”

花生油由于原料成本要比玉米油、大豆油贵得多，营养价值也更高，价格自然也要比多数其他种类的食用油要贵得多。据悉，中国预防医学院针对国内现有食用油的检验结果表明：每百克花生油的含锌量达到8.48毫克，是色拉油中锌含量的37倍，菜籽油含锌量的16倍，豆油含锌量的7倍。而在原料及成本的价格上，花生油也远远高于玉米油、大豆油等油种。根据中国粮油信息网去年12月的粮油行情，玉米净粮收购价为0.95元/斤，国内大豆的收购价为1.90—1.92元/斤，国内花生主产区的价格多在4.25元/斤以上。

原料价格上的差异，自然就造成了花生油与其他食用油明显的“价格差”。超市的货架上，5L装的花生油售价都在百元以上，而同规格的玉米油和大豆油价格分别为70元—80元和60元左右。



## Focus

花生油在温度较低的时候出现凝结属正常现象，但只有一半凝固的才是纯正的花生油

在价格和口味的权衡之下，有不少消费者选择了价格较低的“伪纯花生油”或者花生调和油。正在选购食用油的一位消费者表示，花生调和油的价格普遍比花生油便宜，家里一直都很喜欢购买。对于花生调和油中究竟含有多少花生油的问题，这位消费者表示：“既然是花生调和油，那花生油肯定也少不了吧？”油脂专家指出，价格过低的花生油非但不纯正，还可能是掺杂着大量大豆油或棕榈油等廉价油种的食用油。

## 4招教你轻松选对花生油

油脂专家表示，由于目前市场上花生油品牌众多，质量参差不齐，可以综合以下几个方面来鉴别花生油的真假优劣：

一“看”：看油品颜色。优质花生油淡黄透明、色泽清亮、没有沉淀物质，而色泽深暗、浑浊的为劣质花生油。

但是现在花生油的造假技术越来越高，有一些不法商贩不但会用其他价格较低的正品食用油代替花生油，有的甚至在食用油里添加一些化学物质，令劣质油看起来有优质花生油的“美丽外表”。

二“闻”：闻油品气味。优质花生油气味清香、滋味纯正；香味浓郁而花生味不足，有异味的为劣质油；也可以滴一到两滴花生油到手心，搓至手心发热，拿到鼻前闻，纯正花生油就可以闻出浓郁的花生油香味，掺入香精的花生油开始有微微的花生油香味；再次揉搓，纯正花生油依然保持较浓郁的花生油香味，而掺假花生油香味越来越淡，且在这过程中可能会产生异味。

三“冻”：冷藏花生油。这是鉴别花生油最简单、最明显的一种方法，尤其是冬天的时候。把冰箱冷藏室调至10摄氏度，将油放进去10分钟左右，纯正花生油一半已开始凝固，掺有大量大豆油的“花生油”只有底部微微一点凝固，掺入棕榈油的“花生油”大部分或全部凝结，而且结晶处是白色的晶体。

四“炒”：在炒菜时亲身试用。纯正的花生油，不溢锅，不起沫，无油烟，香味芬芳宜人的为优质花生油。加热易溢锅，起泡沫，油烟大，甚至颜色变深、变黑的为劣质花生油。（胡玲）

# 这个季节吃点蜂蜜有益健康

春夏季节百花盛开，也是蜜蜂们最繁忙的时候，它们酿出蜂蜜，满足市民的需要。然而，如今蜂蜜市场上可谓鱼龙混杂，如何才能更好的选择蜂蜜产品，以及合理的食用呢，下面让我们一起来看一下专家的说法。

## 按自身的体质选择蜂蜜

商场货架当中有很多种类的蜂蜜，比如槐花蜜、枣花蜜，它们之间有什么样的区别，消费者应该怎么选择呢？不同种类的蜂蜜有其共性，但也有由于这些蜂蜜来自不同的植物，因此会具有一些植物独特性。

比槐花蜜具有槐花清热、去湿、利尿、凉血、止血的功效。因此在选择蜂蜜的时候，也可以根据植物本身的一些特性和自身的体质来进行选择。比如黄芪蜜，有一般蜂蜜保健作用外，还有黄芪利尿、护肾、降压、强体的作用；枇杷蜜具有枇杷清肺、泄热、化痰、止咳平喘的保健功效。

春回大地，年轻人适合饮用一些可以排毒降火的蜂蜜，将沉积一个冬天的毒素排出体外；老年人适合丹参蜂蜜，补血养肾效果好；儿童最好选择使用槐花蜜，因为槐花产自春天，槐花蜜含有的营养元素比较多。

## 蜂蜜粘稠度可分辨质量

同种蜂蜜之间质量有高下



## Focus

把少许的蜂蜜放在掌心，两手磨合，手感柔滑的比硬触感的质量更高

之分。质量较好的蜜是“正常成熟的蜜”，简单说就是蜜蜂采集花蜜经过5—10天酿制成天然蜂蜜，而“不成熟的蜜”，是用蜂采集的花蜜经过一些工序酿制而成的，它的水分更多。营养价值等各方面，成熟蜜都会更好，也更易保存。因此在挑选蜂蜜的时候，应该注意粘稠度。一般来说，粘稠的蜜质量更好，但由于现在一些不法商家直接加入粘稠剂，因此只能说水分较高的较稀的质量肯定不是最好的。

把少许的蜂蜜放在掌心，两手磨合，手感柔滑的比硬触感的质量更高；也可把少许蜂蜜均匀涂抹在衣服的布料上，三五分钟后用指甲在上面轻刮，触感柔软的质量较好；

滴一滴蜂蜜，好的蜂蜜拉丝很长，断流后上端会迅速弹回。

## 蜂蜜的几种健康吃法

在食用蜂蜜的时候，怎样才能较好发挥其最大功效呢？成人每天的用量可以保持在100克以下，不要食用过多；注意不要用过高的温度冲饮，以保证更多的营养成分保留；可以每天早晨、晚上喝一杯；其实蜂蜜的日常用法非常多，完全可以成为生活“代糖”，所有用糖的地方都可以用蜂蜜来代替，能起到更好的作用。

## 蜂蜜的几种吃法：

- 1.蜂蜜百合：用鲜百合拌少量蜂蜜，蒸熟之后食用。每天睡觉之前食用可以起到很好的安眠助睡的作用。
- 2.鲜藕蜂蜜：用刚上市莲藕榨汁加上少量的蜂蜜，每日早晚饮用一次，可以有效地消除暑热。
- 3.黄芪蜜饮：在熬夜之后马上喝一杯黄芪蜜水，可以有效缓解疲劳，恢复状态。
- 4.每天早晚空腹吃蜂蜜一小勺，可以有效缓解秋燥带来的便秘。
- 5.将梨切成薄片，用蜂蜜浸泡之后，每天食用3次。可以有效润肺，缓解因为秋燥带来的呼吸系统不适。
- 6.把蜂蜜抹在面包或者馒头上吃，能完全保留蜂蜜的营养，加在牛奶里代替糖来调味更健康。（彭惠）



# 怎样识破“添”出来的漂亮食物

从“染色馒头”到“牛肉膏”、“毒豆芽”、“染色芝麻”、“硫磺姜”、“化学醋”、“水银刀鱼”……这个4月，食品安全问题似乎扎堆儿出现。如何挑选食物，专家们给出了如下建议。

## 躲开“染”出来的漂亮食品

**挑生姜：**“脏”点的最好。姜在窖藏时埋在沙土里，要想买到放心的生姜，最好是上面沾点泥。“毒生姜”一般要先洗后熏。熏过的姜不仅干净，而且颜色浅，水嫩嫩的，发亮，皮薄，轻轻一搓就掉了。正常的姜则颜色发暗、发干。如果自己实在不会判断，最好的方法是把所有的姜都去皮吃。因为硫磺熏制只会对姜皮造成影响，对姜肉影响不大。

**挑豆芽：**细长有须的更天然。用尿素等违法添加剂泡发的豆芽，一般又短又粗、没有根须。由于水分含量大，看上去非常饱满、亮晶晶的。有专家亲自试验过很多次，这些豆芽炒菜时一加热，尿素中的氮、氮等物质就会挥发出来，有明显的尿骚味。用清水泡发的豆芽一般是细长、有根须的，颜色发暗，豆子的芽胚发乌，水分含量较低。

**挑芝麻：**三招辨出“染



色”芝麻。一看颜色，染过色的又黑又亮、一尘不染；没染色的颜色深浅不一，还掺有个别的白芝麻。二闻味道，没染色的有股芝麻的香味，染过的不仅不香，还可能有股墨臭味。三用餐巾纸蘸点水一搓，正常芝麻不会掉色，如果纸马上变黑了，肯定是染色芝麻。有些黑米也可能被染过色，最简单的判断方法是用牙咬开，里面是白芯，就肯定是用白米染成的。

## 识破以假乱真的“变脸”食物

**挑牛肉：**最好的方法是别到小摊贩、农贸市场买牛肉，大超市的牛肉进货渠道稳定，比较有保障。目前国家对给食物上色、增香的添加剂规定还不够细致。“牛肉膏”不是不能用，按规定限量用在牛肉上可以，但用于将猪肉变成牛肉，则属于典型的欺诈行为。买肉时要看横切面，一般猪肉的纤维又细又松，牛肉的纤维又粗又紧；猪肉脂肪含量高，牛肉的脂肪比较少；从口感上来说，猪肉容易咬断，牛肉则有韧劲，不易咬断。除了假牛肉，用羊油浸泡猪肉、鸭肉冒充羊肉的也屡见不鲜，最好的方法是别买20块钱以下的牛羊肉，容易有假。

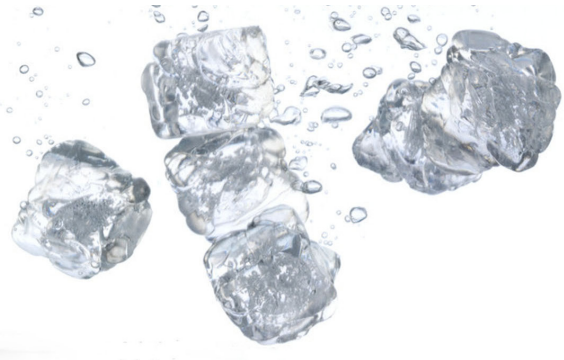
**挑食醋：**一闻二看。“化学醋”、“勾兑醋”从1997年就开始出现，这么多年一直屡禁不绝。家里买的品牌醋还好，像有些街边饭馆、小吃店的醋，一打开盖，就有一股特

别呛鼻的味道，而不是正常醋该有的米发酵后的香味，尤其要注意鉴别。这是因为冰醋酸是一种特别容易挥发的物质。一般来说，老陈醋的颜色深、发黑，米醋的颜色淡，发棕，“化学醋”的颜色更淡，而且味道非常酸。

## 辨别黑心“有毒”食品

**挑鱼类：**首要准则是新鲜。美国食品和药品管理局（FDA）曾出台过一个非常权威的水产品购买指南，具体挑选方法是：生鲜鱼的眼睛应该是清澈而且稍微凸起的、腮鲜红没有污垢、鱼身和鱼肉应该有韧性、有光泽。一般来说，买鱼时可以先闻闻它的味道，如果外面刷了银粉，会有股刺鼻的油味。刀鱼的皮非常薄，用手轻轻一粘，就能粘下来。而刷了银粉的死刀鱼，往往变质后皮已经掉了，这层银粉是不管怎么粘都粘不下来的。鱼肚子里的水银不太好看出，但只要打开鱼腹，就会滚出来。专家说，除了刀鱼造假，市场里用普通黄鱼刷上柠檬黄和明胶等物质熬成的糍糊，冒充黄花鱼的现象也非常普遍，两者价格能差上十几倍。最简单的判断方法是，用餐巾纸一擦，纸上发黄，肯定是染过色的黄鱼。（钟合）

# 速冻食品保质期内也会变质？



**查日期：**  
**速冻食品要选新**  
购买速冻产品，要看食品包装袋上的生产日期，挑选最新出厂的商品。大多数速冻食品要保证质量，贮藏、运输和销售必须在-18℃以下的环境中进行。在销售过程中，由于顾客在挑选时将速冻商品不断拿出、放入，冷柜温度难以保持在-18℃以下。因此，即使是在保质期内的产品也可能因为温度无法保证而变质。

## 看冰霜：冰霜多的不要买

不要购买食品包装袋内有较多冰霜的速冻食品。速冻食品是通过急速低温加工而成，如果储存时间久了，食物表面会出现冰霜。冰霜多，表明食物已经不新鲜了。同时，冰屑较多也是食物不新鲜的表现。如果食品包装袋内有较多的冰屑，可能是解冻后又冻结造成的。速冻只是停止了食物中的生化反应和细菌生长，食物反复化冻，会积累更多的细菌，加快食物的变质。

## 摸产品：冻品坚硬更可靠

消费者购买速冻食品时，应选择形状完整而且坚硬的商品。-18℃的恒温冷藏条件达不到，或者放置时间过长的速冻食品才会出现变形、变软或粘连。同时，好的速冻食品颜色正常，色泽自然。速冻食品在外包装完好无损的情况下，如果发现包装内的食品有斑点或已变色，最好也不要购买。

专家提醒消费者，保质期内的速冻食品也有发生质变的可能，要尽快食用。因为一般家庭冰箱达不到速冻食品保质的恒温要求；此外，速冻食品解冻后，不宜存放，要尽快食用，尤其不要再冻、再化。（摘自人民日报）

# 慎食发芽土豆与腌制的酸菜咸菜

春季是北方地区食用发芽土豆中毒的高发季节，也是冬季腌制的酸菜、咸菜易产生有毒物质的季节，稍不注意就会发生细菌性、化学性食物中毒事件。为了确保广大消费者的健康、安全，提醒市民慎食发芽土豆与腌制的酸菜、咸菜，避免食物中毒。

土豆是北方居民冬天储存和食用较多的一种蔬菜，经长期储存，在适宜的温度、湿度条件下容易发芽，产生使人中毒的毒素——龙葵素。土豆中毒的临床表现为舌、喉麻痹、胃部灼痛及恶心、呕吐等胃肠炎症状。严重者多次吐泻后可发生脱水、酸碱平衡失调，出现头痛、头晕、昏迷、瞳孔放大、全身痉挛、呼吸

困难等症状。预防发芽土豆中毒的措施是：土豆应存放于干燥、阴凉处，发芽后应去皮，并将芽眼周围挖掉，烹调时加适量醋，烧熟、煮透后食用。发芽面积大、芽眼多的应放弃食用。

另外，冬季腌制的酸菜、咸菜经过一个冬天的储存和春季气温的升高，酸菜、咸菜中亚硝酸盐的含量增加，一次性食用过多或颜色过深的酸菜或咸菜，容易引发亚硝酸盐中毒，出现皮肤和嘴唇青紫、头痛头晕、恶心呕吐、心慌等中毒症状。一般来说，好的酸菜颜色自然，呈淡黄色，有自然的乳酸味。食用酸菜时吃多少拿多少，最好用清水浸泡10分钟，然后在食用，不要一次拿得过多，以防变味，保持酸菜鲜美、甜脆。（密云消协）





# 冰箱保鲜食物五大注意事项

冰箱的确是能帮助我们保鲜食物，但同时也是各种细菌以及病毒的滋生地，因此在平时一定要注意定期清洁冰箱，以此来保证冰箱的卫生。

## 1 食物不宜过满

冰箱存放食物不宜过挤，最好是留有一定的空隙，这样才能让冰箱中的空气得以正常对流，以此来减轻机组的负荷。而且过多的食物挤在一起，还非常容易导致食物间细菌的交叉感染，导致人体出现各种不适以及各种疾病。

## 2 肉类食物要处理

在购买一些鱼肉、猪肉、牛肉等食物时，最好是能进行一些相对应的处理后，再放入冰箱。像鲜鱼、肉等食物最好是用塑料袋封装，再放入冷冻室贮藏。而蔬菜、水果则要把外表的水分擦干，再放入冰箱最下面，以零上温度贮藏为宜。

## 3 拒绝瓶装饮料

对于外表有包装的食物，比如各类饮料、牛奶等食物，最好不要放入冷冻室，以免冻裂包装瓶。存放的最好位置应该是冷藏箱内或门档上，温度最好是保持在4℃左右温度贮藏为最好。

## 4 拒绝过烫食物

有些人喜欢将刚刚出锅的食物就立马放进冰箱冷却，希望能在短时间之内就能吃到爽口的食物，但这些过烫的食物如果尽早放入运转着的冰箱内，很有可能会减短冰箱的使用使用寿命。

## 5 生熟食物不能放一起

生食以及熟食其存放时间以及温度要求都有着不同的规定，而且在生食中普遍都存在有各种寄生虫以及细菌，喝熟食放在一起会污染了熟食。同时不要把食物直接放在蒸发器表面上，要放在器皿里，以免冻结在蒸发器上，不便取出。

# 葡萄酒搭配禁忌

1

颜色发紫、单宁生涩的红葡萄酒，忌讳佩带甜味的菜和辣菜，如四川菜和咖喱菜，会越喝越辣。酒中的单宁会使鲜嫩的肉变得粗糙不堪，也会使章鱼和鱿鱼变得很腥。一般来讲，欧洲和中国的红葡萄酒，年轻的时候单宁比较生涩。

2

葡萄酒忌讳和日本吃生鱼片的芥辣、中国的腐乳搭配，这会使任何葡萄酒都味淡如水



3

红酒不宜与海鲜为伍。红葡萄酒配红肉符合烹调学自身的规则，葡萄酒中的单宁与红肉中的蛋白质相结合，易于人体消化。尽管新鲜的大马哈鱼、剑鱼或金枪鱼富含天然油脂，能够与酒体轻盈的红葡萄酒良好搭配，但红葡萄酒高含量的单宁与某些海鲜相搭配时，会严重破坏海鲜的口味，甚至葡萄酒的自身会带上令人讨厌的金属味。

4

不宜与醋拌凉菜配伍。各种沙拉通常不会对葡萄酒的风格产生影响。但如果其中拌了醋，则会钝化口腔的感受，使葡萄酒失去活力，口味变得呆滞平淡。柠檬汁是较好的选择，这是因为其中的柠檬酸与葡萄酒的品格能够协调一致。





北京

消费者

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任  
BEIJING CONSUMERS

2012.04

## 程红副市长到市消协调研 杨艺文局长、王建华副局长、 黄晓文副局长等陪同

3月14日上午，程红副市长参观了北京市消费者协会，并重点视察了设立在市消协的北京市消费纠纷人民调解委员会。对调解室的办公环境、上墙制度、规范文件、档案管理等进行了详细的考察。市消协董青秘书长简单介绍了市消协的组成、编制等基本情况，并重点介绍了2011年市消协的相关工作。

3月15日上午，由北京市工商行政管理局、中国节能协会和北京市消费者协会组织的“节能与环保·消费与安全——3·15国际消费者权益日主题活动暨北京市‘诚信服务示范单位’授牌仪式”在十里河高力灯具港广场举办。

北京市消费者协会会长王建华、中国节能协会理事长傅志寰、国家发改委资源节约和环境保护司处长吕文斌、市工商局市场处处长李晓梅、市消协副秘书长屈建辉、朝阳区工商局局长陈建等领导参加活动并为北京市消协评选的“诚信服务示范单位”代表授牌。北京王府井百货（集团）股份有限公司百货大楼等96家单位被北京市消协评为“诚信服务示范单位”。



P06 北京市成立消费纠纷  
人民调解委员会

P08 市消协发布移动插座  
比较试验结果

P48 花生油纯不纯  
一冻就知道





# 程红副市长到市消协调研

## 市消协315活动

3月15日，“欧盟中国城市可持续消费项目”专家赫尔曼先生、威尔先生等欧盟专家参加了市消协3•15活动。北京市消协消指部主任罗刚、北京建工学院教授张明顺等带领欧盟专家参观了十里河高力灯具港绿色照明教育示范基地。据悉，“欧盟中国城市可持续消费项目”预计历时三年，通过开展调查、培训、研讨、宣传等多种形式对中国可持续发展的政策研究，促进中国城市居民绿色消费，促进中国资源节约型和环境友好型经济的发展。

