

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

2011.06

光辉的历程

不公平格式合同不修正将被曝光

飞利浦问题节能灯难退换

长期使用手机会致癌？

夏天补水多喝点淡茶水



近日，北京市工商局等有关单位联合召开建立消费纠纷调解机制主题研讨会。图为会场



近日，北京市工商局等有关单位联合召开建立消费纠纷调解机制主题研讨会。图为人民大学民商事法律科学研究中心主任杨立新教授发言



市消协副会长兼秘书长董青一行考察北京雷士光环境体验馆



5月3日至6日第19届国际消费者联合会全球会议在香港召开。市消协副秘书长屈建辉一行5人参加了此次会议。



北京市消协组织消协系统人员及消费者代表参观百胜物流中心.图为市消协秘书长董青、副秘书长屈建辉等人在听工作人员讲解有关食品安全知识。



北京市消协组织消协系统人员及消费者代表参观百胜物流中心.图为参观人员合影。

志存高远 信念如山

——纪念中国共产党建党90周年

理想是明灯，照亮崎岖的路径；理想是号角，鼓舞奋斗的豪情；理想是旗帜，引领前进的航程。中国共产党90年来的光辉历程启示我们，无论环境怎样变化，始终高举理想信念的旗帜，才能凝聚万众一心的力量，推动民族复兴的大潮滚滚向前。

因为有理想，中国共产党自成立那一刻起便如电光石火，划破中国的沉沉暗夜，照亮中华民族走向自由、独立、民主、富强的伟大航程。革命、建设、改革，一路赫赫赫赫，一路慷慨激昂，中国共产党人始终高扬理想信念的旗帜，引领亿万人民向着光明、向着胜利奋进。

为有牺牲多壮志，敢教日月换新天。实现理想的征途绝非一马平川，只有不畏艰难险阻、勇往直前，才能到达胜利的彼岸。受命于国家危亡之际的中国共产党，正是中华民族优秀分子的杰出代表。革命斗争陷入低潮时，他们坚信“英特纳雄耐尔一定要实现”；实践探索遭遇挫折时，他们决心“杀出一条血路来”；执政新时期，他们牢记务必保持谦虚谨慎、不骄不躁作风，务必保持艰苦奋斗作风的警示，脚踏实地继续奋斗。这样的政党，必定成为人民群众的主心骨，必定成为民族复兴的领路人。

因为有理想，一代代中华民族的优秀儿女加入中国共产党的行列，投身民族独立、人民解放、国家富强的时代洪流，担当起光荣而艰巨的历史使命，在白色恐怖中奋起，在炮火硝烟中磨炼，在艰辛探索中成长，在改革开放中成熟，成为无畏的战士、无私的干部。

“为共产主义奋斗终身”——每个共产党员，从在党旗下宣誓的那一刻起，就把崇高理想融入了血液，矢志为党的事业、人民利益献出一切。从“砍头不要紧，只要主义真”的诗句到“为了新中国，前进”的呐喊，从“没有条件，创造条件也要上”的誓言到“共产党员跟我上”的号召，共产党人为理想而不惜献出一切的呼喊，始终是时代的最强音，激励中华儿女挥洒热血、燃烧生命，书写着民族复兴的壮丽篇章。只有胸怀理想，青春、热血、生命才成为书写大爱的元素，成为激情拼搏的印记，成为铸就辉煌的基石。

理想不是空想，而是在尊重规律、顺应形势基础上深思熟虑、科学确定的战略目标。综观当今国内外形势，中国发展既面临重大机遇，也面临严峻挑战。加快转变经济发展方式，深入推动科学发展，有效化解各种矛盾，在更加协调地融入世界经济发展大潮中主动参与国际体系变革，争取掌握未来发展的主动权，奋发有为地推进改革开放和社会主义现代化建设，为中华民族伟大复兴奠定更加坚实的基础，任务紧迫而艰巨。从中国共产党90年来领导中国革命和建设成功经验中汲取营养，用中国特色社会主义共同理想和共产主义远大理想凝聚强大力量，坚定必胜信念，中国未来的前景才会更加广阔，中华民族伟大复兴的宏伟目标才能胜利实现。

因为理想，我们豪情万丈；因为信念，我们执着坚强。志存高远、信念如山的中国人民，必将在党的旗帜下书写更多传奇，创造更多辉煌。

（黄冠）



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 林跃文
编委	罗刚 郎丹柯 李蕊 陈凤祥 张苏北 赵元东 路志清 李建中 郝国庆 王江 崔瑞云 高云鹏 王连刚 郝希纯 张宝林 张志森 赵宗武 关伯仲 阎大海 于文
执行主编	陈音江
执行编辑	崔倩 彭会珠 陈亮 胡志勇 王亚宁 舒畅
图片摄影	杨连一
美术编辑	宫晓伟
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

京内资准字：2010 L0080号

2011.06 第3期 (总第17期)

内部刊物 以供交流

卷首语：

志存高远 信念如山

党旗飘飘：

光辉的历程	1
记北京市消协党支部书记董青	3
记身边的共产党员路志清	5

热点关注：

北京市消协公开点评不公平格式合同条款	7
不公平格式合同条款不及时修正将被曝光	8
飞利浦问题节能灯难退换	9
长期使用手机会致癌？	10
预付性消费遭遇“三重门”	11
童装为何总是让人忧	13
网络代购悠着点	16

法律讲堂

“合格”产品出问题由谁负责？	19
----------------	----

消费警示：

中“奖”还是中“计”？	21
药品广告千万别轻信	22
购买儿童食品的六个关注点	23
“专柜验货”暗藏玄机	24
房屋装修谨记“六注意”	25
外出旅游记住十大提示	26

《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。

案例点评:

电器退货了 安装费也应退	27
签了购车合同 不能擅自提价	28
熟食吃坏肚子 可依法索赔	29
干洗贵重物品 最好进行保值	30
食品标识不全 赔十倍不冤	31
单方设定有效期 商家做法不妥	32

调解案例:

服务金卡八年承诺兑现了	33
“进口绵羊皮”标识是假的	33
买过期面包获高额赔偿	33
浴池内摔伤获赔两千元	34
230万新宾利无法上牌	34
特价鞋修三次仍开裂	34
一根煤气管的退货经历	35
移民不成 退费遭拒	35
商场内受伤索赔要证据	35
农用车用一周就坏了	36
电视购物退货一波三折	36
定制木门违约要交违约金	36
美容卡余额退费有点难	37
消协先行垫付暖人心	37
新西服穿两天就掉线	37
五个抽屉三种颜色	38
皮靴洗褪色了怎么办?	38
现代手机用三天就掉漆	38

理论研究:

二元消费纠纷调解体系的构建	39
---------------	----

消费课堂:

果蔬汁饮料选购知多少	44
买巧克力要注意什么	44
怎样选购合适的水果罐头	45
购买饼干要注意这些	45
粉丝粉条选购注意事项	46
芝麻酱的选购小常识	46
夏日养颜甜品轻松动手做	47
夏季多吃苦味食品情绪好	49



热点关注] 预付性消费遭遇“三重门”

11



案例点评] 签了购车合同 岂可擅自提价

28



消费课堂] 夏日养颜甜品轻松动手做

47



光辉的历程

—— 纪念中国共产党成立九十周年

镰刀、劈开阴沉沉的云天，
铁斧、砸碎千年的铁索链；
一面红旗迎风展，
迎来了红日高照、春满人间。

凯歌声中庆胜利，
山笑水笑人更欢；
抬头仰望我们的旗啊，
鲜红红似火、光辉更灿烂！

九十年的峥嵘岁月，
步步坎坷、处处磨难；
九十年的光辉历程，
一路凯歌、勇往直前！

南湖的云天一道电闪，

平静的湖水掀起巨澜；
一只小船高挂起远航的明灯，
中国历史开始了伟大的变迁。
从这一天起，
马克思主义孕育的中国共产党已不在摇篮；
从这一天起，
星星之火将神州的革命烈火点燃！

京汉铁路工人大罢工的震天怒吼，
秋收起义农民愤怒的铁拳；
八一南昌起义冲锋的号角，
井冈山根据地的苏维埃政权。

“五次反围剿”斗争勇猛壮烈，
“八角楼”确定了毛泽东军事路线；
二万五千里震惊世界的豪情壮举，

吴起镇欢庆锣鼓声声震天！

枣园灯下毛主席《论持久战》，
大生产运动中“朱德同志的扁担”；
平型关大捷振奋人心，
抗日战场上捷报频传。

“三大战役”横扫敌军如卷席，
百万雄师横渡长江天险；
总统府青天白日旗凄惨落地，
蒋家王朝从此一去不返。

天安门广场礼炮齐鸣，
五星红旗高高挂上旗杆。
“中国人民从此站起来了”，
神州大地一片欢腾、换了人间！

土地改革让农民喜上眉梢，
公私合营让人们乐在心田；
“三反”、“五反”荡涤着社会污垢，
抗美援朝使美帝闻风丧胆。

工业以钢为纲、农业以粮为纲，
“总路线”指引着经济的发展；
克拉玛依喷出滚滚石油，
十万官兵屯垦戍边。

一届人大颁布《宪法》，
多党合作更具广阔空间；
文化战线“百花齐放、百家争鸣”，
毛主席《论十大关系》是行动指南。
兴修水利、保持水土，
“改造中国、愚公移山”；
经济调整启动“四个现代化”，
‘两弹’起爆、人造卫星上天！

工业学大庆、农业学大寨，
艰苦奋斗精神世代相传；
由于左的路线迷蒙双眼，

文化大革命走向内乱……

粉碎‘四人帮’人心鼓舞，
改革开放迎来新的春天；
十一届三中全会拨正船头，
工农业生产连续翻番！

以经济建设为中心，
坚持两个基本点；
重视科学技术是生产力，
经济腾飞呈现大好局面。

“春天的故事”使亿万农民摆脱贫困，
“三个代表”体现着中国共产党的执政理念；
走进新时代跨过新的里程碑，
市场繁荣、社会和谐、人心温暖！

香港回归、澳门归祖，
一奶同胞和谐海峡两岸；
参与国际事务维护世界和平，
崛起的中国巨龙、它人谁敢小看？

百年奥运、百年梦想，
获百枚奖牌、圆百年期盼；
中国昂首屹立在世界东方，
处处彰显大国风范。

完善法律制度建设法治国家，
关注民生、尊重民权；
科学发展观统领经济社会建设，
复兴我中华民族、绵秀我大好河山！

镰刀、披荆斩棘开路，
铁斧、勇往直前劈山；
跟着鲜红的党旗走啊，
“英特纳雄奈尔、就一定要实现！”

（作者为原北京市消费者协会
副会长兼秘书长张明）

情系消费者 当好带头人

——记北京市消协党支部书记董青



董青同志2009年12月由崇文工商分局调入市消协任党支部书记，一年多来，他弘扬工商人“甘当主力、甘当苦力”的两甘精神，以务实做事、敢于攻坚、知难而上的工作作风，带领市消协党员干部围绕消费者权益保护工作中心，发挥党支部的战斗堡垒作用，在维护消费者权益工作中取得了突破性的进展，受到了上级领导机关的表扬及社会各方面的普遍认可。

敢于攻坚 积极履职促和谐

董青说：“促进首都消费环境的改善，维护首都1800万消费者的合法权益，是得民心的工程，更是消协人的责任。”上任后，仅一年零5个月，就组织点评重大

消费事件十余起。一是围绕“降低固话月租费”和“移动电话充值过期余额不退”两个消费者反映比较集中的问题，公开发表消协观点和建议，在全国范围内开展了电信行业资费情况民意调查，发布了《电信资费民意调查报告》，并向国家发改委、工信部递交了《建议函》，人民日报、人民网、新华网等主流媒体给予了积极评价和广泛报道。国家发改委、工信部予以了高度重视，分别召开座谈会，并正式回函明确表示赞同消协建议，提出了方向性改革意见。二是针对行业潜规则，点评侵害不特定多数消费者合法权益行为，取得显著效果。就“家电行业主要配件存在不合理的重复收费”、“部分银行清点零钞收取手续费”、“跨行取款收取手续费”、《图书公平交易规则》中有关图书销售“限折令”、“餐饮企业向消费者收取消毒餐具费用”等行业潜规则进行公开点评。在社会上反响强烈，引起了国家、地方政府等相关部门和有关企业的高度重视，得到社会各界的充分肯定，在全国产生了较大影响。尤其是“点评图书发行行业价格联盟事例”，今年3.15期间获得中国法学会消费者权益保护法研究会颁发的“3.15典型事例奖”。三是他始终保持高度的责任心和敏感性，针对消费领域的突发事件及时发布消协观点。2010年底，针对腾讯与360之间的争端波及到广大网民利益的事件、“天价微博”、“天价QQ”事件，2011年初“苹果电脑销售返还款双重标准问题”，以及电影院在放映前大量、超时插播广告的现象，迅速组织专家研究讨论并在第一时间发表消协声明，及时有效的维护了广大消费者的合法权益，为促进消费环境的和谐作出了积极贡献。

开拓创新 胸怀大局促发展

认清形势，不辱使命。作为支部的带头人，他常说：“首都消协的工作一定要走在全国消协的前列，要树立‘首都消协’品牌意识”。2011年他提出“十二五”时期的首都消费维权工作，要为首都加快经济发展方式转变服务，要为全面推进人文北京、科技北京、绿色北京服务，要为北京向中国特色世界城市迈进服务。到消协虽然只有短短的一年多时间，但在消费维权的实践中他迈出了坚实有力的步伐。一是消费教育推出新举措。他提出消费教育是消协第一要务，要将传统的教育方式与新型的现代化模式相结合，开展多元化消费教育活动。去年市消协整合教育资源，深入开发利用，将多年来的消费教育学校、教育基地、教材重新梳理，形成了系统的、规范化的工作机制。二是商品比较试验工作实现新突破。2011年3月节能灯、2011年4月休闲裤比较试验，先后促成了雷士惠州科技光电科技有限公司在全国召回82.4万只不合格节能灯泡，ZARE西班牙总部公开向消费者致歉并公开了五条整改措施，承诺在全国无条件退换不合格批次休闲裤。这是市消协首次通过比较试验结果，敦促企业召回不合格产品。此举有效地增强了消费者的消费信心和扩大了消费需求，促进了企业加强内部管理，提升了产品质量。三是创新机制消费维权工作取得新发展。市消协在全市范围内推广小额先行赔付机制，加快推进行业组织建立“快速解决投诉纠纷的绿色通道”，积极鼓励区县消协与周边省市建立“城际间维权联动机制”，积极支持区县消协实施《对经营者劝喻实施办法》试点工作，推动和解优先的救助机制建设，2010年首次在全市范围内开展了评选“年度十大维权事例”活动，为构建首都良好的消费环境，做出了积极努力。

以身作则 关心群众带好队伍

抓好思想政治工作，是促进干部队伍建设，保障各项工作顺利实施的重要基础，是一切工作的生命线，是市消协党支部长期坚持的工作方法。董青任党支部书记以

来，重视发挥党组织的政治核心作用和战斗堡垒作用，认真研究探讨新形势下思想政治工作的特点，明确提出了队伍建设，要坚持以人为本、实事求是的原则，要紧紧围绕中心工作，要把认真履行职能、全心全意为广大消费者服务作为支部建设的出发点和落脚点。

一年来，市消协的工作取得了显著成绩得到了社会的广泛认可。但在成绩背后，他付出了艰辛的劳动。市消协现有15人，其中党员8人。由于多种原因，遇到了人员减少、工作量增大，消费维权新问题增多的问题，在困难面前，他没有退缩，没有因为人员的紧张减少工作量，而是从实际出发，一是坚持实事求是，以人为本的原则。充分理解干部的困难，以积极解决和疏导的方式，在协会开展党员与群众的谈心活动，多次向有关部门反映情况，取得了干部的理解和支持，调动了广大干部的积极性、主动性。二是带头言传身教讲奉献。一年来，他经常在节假日参加电视台、广播电台的录制工作，和基层消协组织的公益性宣传咨询活动。三是坚持思想政治工作制度化、经常化。建立健全了包括消协工作人员行为规范、学习制度、党风廉政建设责任制、安全责任制度、领导班子生活会、社会监督评价等十几项管理制度。四是抓好党建工作，推动维权事业发展。在推动消费者权益保护工作发展的过程中，董青同志狠抓队伍建设，致力于建立一支有事业心，有责任感，作风扎实，爱岗敬业的干部队伍，在日常工作中做到了“三个结合”。第一是思想政治工作与干部综合素质教育相接合。第二是思想政治工作与“营造良好市场消费环境”相结合。第三是思想政治工作与党建相结合。在党支部书记董青的带领下市消协党支部做到了“三个坚持”：第一是坚持支部学习制度。第二是坚持支部民主生活会制度，开展好批评与自我批评，征求广大干部对领导班子的意见和建议，自觉接受广大党员的监督；第三是坚持开展丰富多彩的党组织生活。两年来党支部开展了“难忘的组织生活”系列党日活动，受到了上级机关的好评。

他致力于消费维权保护事业，全心全意为消费者服务，他常说：“消费者权益保护工作是一份神圣的职业，为这项事业，奉献一生是我们消协人的骄傲，我们任重道远，将永不停息”。

巾帼工商路 矢志爱党情

——记身边的共产党员海淀区消协秘书长路志清



路志清（左一）与电子市场先行赔付经销商签约

90年，我们的党，栉风沐雨；90年，我们的党，劈波斩浪，走过了一条中华崛起的奋争之路。无论是苦难的磨砺，还是成就的辉煌，这条路，走过的是千千万万共产党员坚实的足迹，奋斗是他们不懈的理想追求，奉献是他们执着的人生信念，他们是党和人民的钢铁长城，他们就在我们的身边。

海淀区消协副会长兼秘书长路志清，就是这千千万万之中的一个。她在党的熔炉中锻炼成长，她在工商事业的发展壮大中实现了事业的辉煌。心中满怀对党忠诚坚定的深情，胸中昂扬为民解困的浩然正气，在她的脚下走出了优秀共产党员的拼搏之路。

走开拓创新之路

路志清一直是基层带头人，先后担任过机关党委委员、副所长、私个协会副秘书长兼私个协党总支书记，2001年任海淀区消协秘书长兼支部书记，她深知身处一个大发展大变革的时代，惟有锐意开拓进取、改革创新，方能挺立时代潮头。在她的领导下，海淀区消协走开拓创新之路，年年有创新，在全市创造了多个“率先”：

率先开设外网网站——早在2004年3月8日海淀消协就开通了外网网站，在全市最先开展网上投诉受理，从

而拓展消费投诉调解、消费指导、消费教育的途径。

率先设立投诉与法律支持工作站——海淀区消协根据海淀区大专院校集聚的特点，为加强全民消费教育，与15所大学建立联系，大力发展大学生志愿者，早在2001年就在清华大学、北京大学、人民大学、中国青年政治学院、中央民族大学、中国农业大学设立了投诉与法律支持工作站，每年参与“3.15”大型宣传咨询活动和全年消费维权消费教育咨询工作的大学生志愿者达600余人次，提供无偿法律援助，从而达到了加强投诉调解力量和丰富在校大学生社会实践经验的“双赢”。

率先启用刑事保护手段——2006年，北京鸿润基业国际投资顾问中心以招聘房地产从业人员为名，发布虚假广告涉嫌诈骗300余名事主，区消协联合工商、公安对这家骗子职业中介，进行了联合打击。经公安机关立案侦查，抓获犯罪分子51人，刑事拘留9名犯罪嫌疑人，一举端掉了一个骗子职介聚集区，使得该地区再未出现类似投诉。通过刑事保护工作，既为投诉者挽回了损失，也打击了不法分子的嚣张气焰，避免新侵害的发生，同时对行业形成了震慑。此后这一举措成为长效机制，多次为重大消费纠纷发挥作用。

立为民解困之志

路志清常说：“区消费者协会是调解消费者投诉的基层单位，倾听民声，化解民怨，我们义不容辞。”在消协的10年，也是她为消费者解困的十年。海淀区消协平均每年受理消费投诉5000余件，挽回经济损失500余万元，占全市的1/3。

2003年非典期间，一家大学校园内企业非法出售消毒用品，被消费者举报，保护消费者的健康是消协第一任务，路志清迅速与校方联系，而校方负责人则拒绝沟通。路志清立即亲自到学校检查，指出多个商家系无照经营，并据理力争，最终校方负责人将无证经营户取缔。

2007年，在十一黄金周值班期间，她发现对电子市

市场的投诉电话十分集中。路志清果断采取措施：一是打造横向联盟，在原有中关村“1+1”工程的基础上，联合区工商分局、区发改委等相关部门及媒体成立了“电子市场秩序整顿办公室”，制定三项机制、七项措施，并于08年“3.15”召开了新闻发布会。二是纵向延伸维权网络，将维权的网络扎根于市场主办方，在海龙等11家电子市场建立了保护消费者权益联络站和快速化解投诉绿色通道，调动市场主办方的力量，将投诉化解在内部。三是深入教育指导。积极开展对经营者及消费者的教育和引导，防患于未然：每月召开电子市场管理层例会，对电子产品的经营者进行一系列的法规教育培训；不定期对电子市场监督检查。并积极开展对消费者的消费教育、消费提示：对中关村电子市场的消费侵权现象适时地发布消费警示、提示；在中关村电子市场的醒目位置建立大型液晶显示屏，公布商品价格、商户的基本信息、商户信用度、消费提示和执法部门对商户的处罚决定等；利用卖场内的广播系统、电梯间的视频及大型文字标语，及时宣传政策法规和政府规定、发布电子产品指导价格和消费提示，并联合中关村电子商会建立了价格指数网。四是严密监督防范。联合市场主办方对不诚信商户贴黄牌警告，对投诉三次以上的商户，在显著位置悬挂黄牌予以警告，特聘5位人大代表、12位电子市场的工作人员、11名大学生志愿者作为义务监督员，真实地反映消费者的呼声和市场的现状；并利用新闻媒体力量，强化外部监督。几项措施确保了08年奥运会零投诉、09年国庆安保年平安度过。

2009年1月，海淀区消协接到上级指示，对277户婴幼儿奶粉患儿进行入户赔偿。路志清认真分析、研究、制定切实可行的工作方案，防控可能发生不稳定事件的因素，化解问题和矛盾，在较短的时间内完成了婴幼儿奶粉的入户赔偿任务，共赔付患儿242名，发放赔偿金总额51万余元，得到了患儿家长的理解和好评。尤其在春节前夕，海淀区消协接到为7名山西省的患儿进行赔偿工作的任务，涉及5个地级市，需在两周内完成。在时间紧、任务重、路途远的情况下，巧妙地运用平时处理投诉的技巧，通过各种渠道，在北京利用两天的时间就对远在外地的7名患儿完成了赔偿工作。

2009年，在新疆“七·五”事件时期，海淀区消协接到了一名称要自焚和炸楼的维族消费者的投诉，为了确保60周年国庆的安全，路志清组织海淀区消协积极应对，立即启动应急机制，进入重大事件调解程序，及时地与公安局安保部门、新疆驻京办、民族侨办进行联系，有效地对其进行监督和防范。同时，海淀区消协在五天之内

三次分别到被诉方的分店、北京分部及总部进行协商，七次与消费者进行联系进行调解，及时地安抚了消费者的情绪。因双方始终无法达成一致，区消协终止调解，建议消费者向法院起诉，并向消费者做好了解释工作和安抚工作，避免了事态的扩大，减轻了上级部门的负担，受到北京市委维稳办的表扬。

扬公道用人之清

在团队管理中，路志清甘愿做大家的铺路石和粘合剂，公道用人，使每个人，无论是年轻人，还是年长同志都能展示才华，用其所长，对待各项工作她都心中有数，有布置、有提示、有检查、有总结。通过坚持工作有计划、每周有例会、思想波动有谈心，她艺术性地带领着这个团队，使得区消协成为人心齐、干劲高、作风硬的集体，海淀消协这些工作成绩的取得，在很大程度上取决于她的用人得当。她对待下属宽厚，容人之短，对大家的提议和做法能容纳和理解，她常说：“每个人都有缺点，但要看到每个人也都有优点，要多看优点，扬长避短。”宽厚不等于没有严厉。在实施区县消协分会考评办法时，由于多年以来一直没有制度约束和积分考评，很多区县消协分会都不乐意，有的甚至还闹情绪。路志清说：“我们是个需要制度管理的集体，有些内容还要在落实中不断修正。”坚持落实考核制度，使得分会工作更加顺畅高效。厚重中含带着严谨，宽松里激扬出发展，区消协在她的带领下连创佳绩。海淀区消协创造了连续9年在市工商系统、中消协系统、市消协系统以及各级社团系统评为先进的奇迹，2009年还被首都精神文明委员会授予首都“迎国庆、讲文明、树新风”活动先进单位，路志清本人先后被评为先进党务工作者、全国消费维权先进个人。

“走开拓创新之路，立为民解困之志，扬公道用人之清”，路志清带领海淀区消费者协会这个团队在消费维权这块热土上，辛勤耕耘，用汗水和热情诠释着对党和人民的忠诚，锤炼出了海淀消协精神：“奉献——从心灵到行动；和谐——从规范到统一；务实——从作风到实践；超越——从对手到自我。”

从路志清——这个我身边的共产党员，让我触摸到了工商事业前进的脉搏，聆听到了千千万万共产党员铿锵前进90年的足音，这脉搏，这足音，汇聚成了祖国繁荣进步交响曲中的最强音，激励着我们更加奋发有为，一路前行！

（海淀区消协 陆熙瑜）



格式合同该收敛了

北京市消协公开点评不公平格式合同条款

北京市消协日前公布了今年以来征集到的部分不公平格式合同条款，并从法律角度逐一进行点评。截止今年4月30日，市消协在征集不公平格式合同条款活动中，共收到消费者发来的信件、邮件279件，通过其它方式收集到各类格式合同3100余份，存在的问题主要涉及美容美发、商业零售（以商场、超市为主）、机动车销售、物业管理、电信、健身、房地产中介、洗染、沐浴、洗车等行业。

北京市消协认为，经营者采用与消费者订立格式条款合同的，经营者在格式条款中不应当免除自己所承担的责任，且不得加重消费者的责任或排除消费者享有的相应权利。

举例一：

“在场地使用过程中，如有人身伤害，本公司不负责任。”

消协点评：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条规定：“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”出租场地的经营者，应当对场地和附属设施的安全负有不可推御的责任，因场地或其附属设施及服务存在安全隐患，造成消费者人身、财产安全危害的，经营者应当承担相应的赔偿责任。消费者可以根据《中华人民共和国消费者权

益保护法》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、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”要求经营者赔偿。

举例二：

“本店商品售出一概不予退换。”或“打折商品不退不换。”或“奖品、赠品一律不实行三包。”

消协点评：此条款一般以公告形式存在，多在商场打折、促销时使用。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十二条规定：“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者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限。”北京市实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法第十四条规定：“经营者提供商品或者服务下列有欺诈行为之一的，（十）销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品而不予标明的；当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失。”和《零售商促销行为管理办法》第十八条规定：“零售商不得以促销为由拒绝退换货或者为消费者退换货设置障碍。”因此，打折商品在商场未事先标明其质量缺陷的，不属于处理品，应按正品对待。一旦出了质量问题，商场应无条件为消费者包修、包换或包退。经营者也不能以打折商品、奖品、赠品等理由免除自身对所售商品应当承担的保证责任。

举例三：

“本店承接一切送洗衣物，但对洗熨结果，如褪

色、缩小，本店不负赔偿责任。”

消协点评：洗衣店作为专业从事衣物洗护服务的经营性组织，应当依据衣物的材质及其特定的洗熨要求，给予足够的谨慎和注意义务，以保证提供服务的质量。对于衣物褪色、缩小等不符合服务质量要求的行为，经营者通过店堂告示的形式，试图免除其应当承担的责任时，消费者可以根据《中华人民共和国消费者权益保护法》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。”要求经营者赔偿。

举例四：

“该条款（章程）的最终解释权归我公司所有”、“该活动的最终解释权归我公司所有”以及“我公司依据合同法、消费者权益保护法等法律法规对该合同进行解释”等。

消协点评：《合同法》第一百二十五条规定：“当事人对合同条款的理解有争议的，应当按照合同所使用的词句、合同的有关条款、合同的目的、交易习惯以及

诚实信用原则，确定该条款的真实意思。”可见，对于合同条款的解释权并非一方当事人所享有，而是由合同各方当事人共同享有。在合同履行过程中，双方当事人对合同条款的理解发生争议，应由合同各方当事人共同协商解决，而不应由一方当事人说了算，更不应以格式条款排除消费者对合同条款进行解释的权利。

举例五：

“本中心有权根据市场价格情况酌情调整收费标准”

消协点评：作为经营者，应对其所从事的行业市场价格变动情况有所掌握和预估，这也是经营者应当承担的经营风险。如果市场价格发生变化，经营者应当与消费者通过协商方式，变更或解除合同。而上述条款的约定，排除了消费者就合同变更或解除进行协商的权利，强行将自身的经营风险转嫁到消费者的身上，加重了消费者的责任。违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》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。”消费者可以拒绝接受。

不公平格式合同不修正将被曝光

近日，市消协针对消费者提供及通过其它方式所收集的格式合同条款中，明显违反相关法律法规，侵害广大消费者权益的不公平格式合同条款进行了首次公开点评。

点评主要集中在三类不公平格式合同条款：一是经营者在格式条款中免除自己应承担的责任，特别是涉及到人身安全、财产安全的责任。如：有些经营者公开明示：“在场地使用过程中，如有人身伤害，本公司不负责任”。二是经营者在格式条款中加重消费者的责任，强行将经营者自身的经营风险转嫁到消费者身上。如“本中心有权根据市场价格酌情调整收费标准”。三是经营者在格式条款中排除消费者的权利。如：“本店商品售出一概不予退换。”或“打折商品不退不换。”或“奖品、赠品一律不实行三包。”

以上三类不公平格式合同条款在所征集的部

分违规合同中颇具代表性，其条款内容不仅违反了《合同法》、《消费者权益保护法》、《合同违法行为监督处理办法》（国家工商行政管理总局令51号）等有关法律法规，且在日常生活中屡见不鲜。经营者认为天经地义，理所应当，消费者忍气吞声，无能为力，习以为常。类似现象严重伤害了广大消费者的合法权益，干扰和影响了社会的公平与正义。

为此，北京市消协依据《消费者权益保护法》，向存在上述问题并仍在继续使用含有不公平条款合同的经营者发出公开劝喻，要求认真清理其格式合同，对存在类似问题的条款依法做出修正，切实维护好广大消费者权益。如在经营活动中继续使用原条款合同，北京市消协将提供线索和依法建议有关行政机关予以查处，并向社会公开曝光披露其侵害广大消费者权益之行为。

飞利浦问题节能灯难退换

近日，北京消费者王先生向记者反映，不久前看到媒体报道北京市消费者协会公布53种节能灯比较试验的消息，其中飞利浦的某款节能灯不节能，飞利浦照明公司（以下简称飞利浦公司）表示可以给消费者退换货。他刚好买过两个这样的节能灯，便拿到自家附近两个超市的飞利浦专柜要求退换，均被拒绝，说没有得到飞利浦公司的退换货通知。接到投诉后，记者立即展开了调查。

记者调查——

经销商未收到退换货通知

5月20日和5月23日两天，记者走访了北京市居然之家、乐华梅兰等家居建材市场以及物美、欧尚等超市卖场，现场调查了问题节能灯退换货的执行情况。

记者在位于丰台区的欧尚科兴店内看到，飞利浦5瓦标准型节能灯仍在销售，其标示的生产日期均在2010年11月之后。记者询问该超市负责飞利浦节能灯销售的工作人员是否知道飞利浦问题节能灯退换货的事情，得到的回答是“不清楚这个事情，要问超市服务台”。随后，记者来到该超市位于3层的服务台，工作人员告诉记者，没有接到过飞利浦公司关于问题节能灯退换货的通知。

在位于同一大厦内的乐华梅兰北京科兴店的飞利浦节能灯专卖柜台，记者没有看到飞利浦5瓦标准型节能灯。该店销售人员告诉记者，该店没有卖过该款节能灯，也没有接到过飞利浦公司关于该款节能灯退换货的相关通知。

公司回应——

只在指定门店可退换货

飞利浦公司公关经理胡征宏5月27日向记者表示，目前，该公司已经对各级经销商手中尚未销售的相关问题节能灯产品予以撤回。对已购买问题节能灯的消费

者，该公司无条件为其更换2010年10月之后生产的同规格新批次产品。

对于退换货难的问题，胡征宏向记者解释，退换货只能在指定的卖场进行，目前，全国有1500多家卖场可以退换该款问题节能灯，在北京有5家飞利浦时尚灯饰馆可退换。“消费者拿着相应批次的产品到上述门店，我们会留下问题产品并免费给他们更换同型号新批次的产品，以一换一。”胡征宏说。

消费者质疑——

退换货不便等于不退换

近日，针对飞利浦问题节能灯退换货一事，记者在北京街头随机采访了部分消费者。不少消费者表示对飞利浦节能灯退换货的具体方式和地点不知晓，对飞利浦公司只在寥寥几家门店开展退换货这种做法不认同。

“十几元钱一个的节能灯价格并不高，就算可以换一个合格产品，一般人也不一定会费周折去换，这样的退换货对消费者没有多少实际意义。”北京市民王先生说。

“如果消费者不较真，不主动要求退换产品，飞利浦公司是不是就一直这么沉默下去？作为一个知名品牌的生产企业，这样的行为是对消费者不负责。”另一位北京市民刘先生对记者说。

消协观点——

退换货渠道应确保无障碍

北京市消协社会监督与消费指导部主任罗刚告诉记者，4月底，飞利浦公司与北京市消协就被检测出问题的节能灯产品进行核实，确认了检测数据，但至今没有向消协提交有关产品问题的报告和书面整改措施，对问题产品如何退换货，没给消费者一个明确的说法和交代。

罗刚表示，下一步，北京市消协将督促飞利浦公司尽快召回问题产品，通过媒体向社会公布退换货地点，并就因产品质量不达标向广大消费者道歉。

（游婕）

长期使用手机会致癌？

危害1

每天打手机30分钟

连续10年患癌风险增四成

世界卫生组织（WHO）5月31日宣称，使用手机“可能致癌”。目前该机构已经将手机使用等同于铅使用、汽车尾气和氯仿使用，列入“致癌性危害”种类。这是世卫首次宣称使用手机可能带来致癌等不良影响。

上个月，世界卫生组织下属的国际癌症研究中心（IARC）在法国里昂召开了为期8天的会议，在会议的最后一天，IARC发表声明称，长期、高强度使用手机和其他无线通信设备可能增加患癌症几率。

来自美国等14个国家的31名科学家组成一个研究小组。该小组审议了有关手机安全的同类研究后，发现了足够的证据证明，手机对人类来说相当于“可能致癌性”物质。

研究小组发现手机使用者罹患神经胶质瘤和听觉神经瘤等脑瘤的几率有所增加，对其他类型癌症尚无定论。其中一些研究对象在过去10年间每天平均使用手机的时间达到30分钟。神经胶质瘤是脑瘤的一种，属恶性肿瘤。研究小组并没有量化罹患这种癌症的风险，但IARC声明中提及2004年完成的一项研究：连续10年平均每天30分钟使用手机，罹患神经胶质瘤几率可能增加40%。

研究小组说，目前还没有足够的研究得出使用无线通信设备与其他癌症之间关联的结论。工作组主席萨梅特还表示：“如果一个人终生长期地使用手机会发生些什么事？我们还没搞清楚。”

危害2

像微波炉“加热”大脑

对儿童辐射影响更大

据介绍，手机中所散发出来的辐射名为非离子性射线。与X光不同，它不会直接损害到人体DNA，而更像是低功率微波炉，会使人体组织升温，但并不会直接损害人体细胞。研究人员布莱克说：“如同微波炉加热食物一样，非离子性射线也在加热人们的大脑。因此，除了会引发癌症和肿瘤外，由于人们握手机的位置临近大脑颞叶，手机辐射还会影响人们的认知记忆功能。”

在2010年公布的一项国家研究报告中表明，受测者中使用手机超过10年的人，其患神经胶质瘤的几率是正常人的两倍。而对于手机对儿童产生的效果，还没有进行长期的研究实验。不过布莱克称，“儿童的头骨和头皮相对较薄，手机辐射可能会影响儿童大脑更深层的区域。他们的细胞分裂速度比成年人快，因此辐射对他们的影响可能更大。”

知名手机商早已发出警告

身体应与手机保持距离

根据去年的一项统计显示，全球已注册使用的手机约有50亿个，即全球近四分之三的人口都在使用手机，而近年来手机数量和使用时间也在稳步攀升。

事实上，许多知名手机制造商早已向消费者发出警告称，尽量与手机保持一段距离。例如，苹果iPhone4的用户安全手册上就写道，用户的辐射暴露值不应超过美国联邦通信委员会（FCC）提出的指导标准，“当近距离使用iPhone进行无线语音通话或者数据传送时，身体与iPhone之间应至少保持15毫米的距离。”知名手机品牌“黑莓”也告诫消费者“在使用无线业务时身体与黑莓手机之间至少保持25毫米的距离”。

这些建议都意味着，人体与手机离得越远，所吸收的辐射就会越少。

建议用耳机接电话

有医学专家则表示，减少手机辐射还有其他方法。消费者可以通过耳机或者无线耳机来保持与手机的一定距离。据专家介绍，使用手机进行语音通话时辐射较大，而发短信产生的辐射较小。另外，手机在尝试连接信号塔时的辐射是最大的；在移动时或者在信号弱的区域使用手机，手机也会发出更大的辐射。因此，消费者在电梯、建筑物里和偏远地区最好避免使用手机。

美国联邦通信委员会提出的指导标准，“当近距离使用iPhone进行无线语音通话或者数据传送时，身体与手机之间应至少保持15毫米的距离。”

“黑莓”手机也告诫消费者“在使用无线业务时身体与黑莓手机之间至少保持25毫米的距离”。

服务缩水 风险丛生 投诉走高

预付性消费遭遇“三重门”



如今，餐饮消费卡、洗车卡、洗衣卡、美容卡、美发卡、健身卡、电影卡等，让人眼花缭乱；办卡打折，储值消费，金额越高，折扣越大，优惠至上的预付性消费令不少消费者总是难以抗拒，心甘情愿地将现金变为一张张消费卡。

高涨的办卡热情，带火了预付性消费，也加速了消费投诉的升温。近日发布的2010年度消费投诉热点显示：去年北京市有关执法部门和市消协受理的预付性储值卡消费投诉1871件，占到全年投诉总量的8%，同比增长了近4成，预付性消费投诉已成为消费投诉的“重灾区”。

北京市工商局副局长黄晓文近日透露，北京工商部门正在对美容、健身等预付费纠纷高发领域进行摸底调研，为出台相应合同示范文本做准备。

限制多 风险大

“预付性消费卡让我彻底变成了卡奴。”一位资深的“办卡达人”小宋告诉记者，自预付性消费风行以来，她已经乐此不疲地办了数十张卡，预存金额从几百元到数千元不等。之所以热衷办卡，是被随卡附带的折扣优惠和会员服务所打动。“比如说电影卡，预存金额成为会员后，就可以持卡购买半价票，还能从网上提前订票选座，真是方便又实惠。”

让小宋办卡上瘾的这种预付性消费模式也叫提前消费。形形色色的消费卡带来了优惠和便利，却也在无形中牵制了消费的自由。消费者王女士抱怨，预付性消费

卡的条条框框实在太多，让她烦不胜烦。吃饭必须指定时间，美发需要提前预约，健身要天天去才够本，电影卡每次限购两张打折票……最无法忍受的是，多数预付性消费卡都有有效期，必须在指定期限内花完卡上全部金额。

和条条框框的消费限制相比，更多的消费者则对预付性消费的风险程度心存隐忧。一位消费者花2000元在某饭馆办了预存消费卡，付款之后才被告知没有实物卡，到店内提供名字和手机号便可消费。“有人冒充身份盗用怎么办？饭馆经营不善倒闭了怎么办？商家不认账了怎么办？”对于没有安全保障措施的预付性消费模式，消费者明显缺乏信任。

事实上，风险丛生一直是预付性消费行业的软肋。中国人民大学商法研究所所长刘俊海教授认为，预付性消费行为存在市场风险、道德风险和法律风险，而目前这三大风险的承担者都是消费者。

据了解，预付性消费风险主要表现为以下几种形式：办卡后消费者发现商家不按办卡时承诺，或服务质量变差；商家由于经营不善关店走人或转手他人，消费者有卡不能消费，或只能折价消费；消费卡过期，商家不让消费者继续使用；经营者恶意逃匿，消费者蒙受损失；消费者由于工作变动、卡被偷或卡遗失等情况，要求退卡或者补办，遭到商家拒绝；没有书面合同，虽然不少开展预付性消费的商家都会摆出一些牌匾、奖状、证书等宣传自己的商业信用，但由于缺乏规范，这些证明材料往往五花八门，消费者难辨真伪，有些甚至成为欺骗消费者的幌子。因此，进入门槛较低的休闲健身、美容美发等行业的一些商户，常常随意处置大量预付资金，而一旦经营不善倒闭，消费者就可能陷入索赔困境。

条款严 退款难

办卡容易退卡难，充值容易退款难，北京海淀区王女士对此深有感触。她在一家海鲜自助酒店里办了两万元的消费卡。卡刚用了几次，商家承诺的超值会员服务就开始缩水，原本丰富的菜品种类也悄然缩减，唯独高昂的价格有增无减。其间，该酒店举办了好几次酬宾活

动，但每一次，王女士都被告知，预付性消费卡属于打折产品，不能同时参与这些酬宾活动。心存不满的王女士想要退卡，却被酒店以各种理由拒绝。

和服务质量缩水相比，商家的“人间蒸发”让消费者损失更惨。2009年，消费者钱先生预付两年现金办了张浩泰健身欧陆经典店的双年卡，到现场一看，场馆和设施又破又旧，淋浴房的卫生条件也不尽人意，开卡时承诺的健身教练指导更是形同虚设。最可气的是，后来该店突然倒闭、人去楼空，钱先生也没有接到商家的撤店消息，更不用说退款通知了。

服务缩水也无法退款，商家撤店却投诉无门。记者注意到，在没有完备的预付款消费监管体系、商业信用评估公开体系、必要保证金体系和惩罚违规商家体系的系统支持下，经营者和消费者之间的关系并不对等。刘俊海告诉记者，提前预付款项，很容易被企业绑定，形成不对等的消费关系。在这种关系下，权利和利益会向企业倾斜，而义务和责任则会向消费者转嫁。

为了绑定消费者，商家费尽心思，对预付性消费卡设定了众多“配套说明”，包括“商家拥有最终解释权”、“不兑换现金、不找零”、“一旦遗失、不予补办”等等。预付款只进不出、不予退还，有些卡甚至标明“有效期满，卡内余额一律作废”，或“过期后必须充入办卡时的同等金额，才能重新激活”，各项规定极其苛刻。

在刘俊海看来，这些规定既不合理，也不公平。预付性消费实际是一次付费、分次履行、多退少补。消费者把一笔钱交给经营者，并不意味着经营者彻底取得这笔资金的所有权，经营者享有的只是保管权。因此，在消费卡到期的情况下，终止的仅仅是服务，经营者不能把卡内余额吞掉。

3月14日出台的《上海市美发美容、沐浴行业预付费消费卡买卖合同示范文本（2011版）》正是为规范服务行业预付性消费卡买卖行为而制定。虽然只适用于美发美容、沐浴行业，但该合同示范文本值得整个行业借鉴。因为其对预付性消费卡买卖过程中合同双方权利义务进行了约定，尤其针对容易产生纠纷的问题设置了相应条款。这些条款充分兼顾了合同双方当事人的权利，体现了合同的公平原则。

规章少 门槛低

去年6月，中国人民银行公布《非金融机构支付服务管理办法》，就已对“支付宝”这类开放式的预付性消费模式实施监管。遗憾的是，这一规定并未将百货零售、美容美发、休闲健身等商户发行的单项消费卡纳入管理。目前，针对预付性消费中出现的欺诈现象，我国尚未出台专门的法律法规。

而纵观国内法律法规制度，适用于预付性消费领域的屈指可数。中国人民银行和国家工商总局曾于1998年颁布《会员卡管理试行办法》，对发卡人的资质、发卡价款的总额、发卡程序等做了规定。但2007年11月，《会员卡管理试行办法》就已经废止。正因为缺乏适用的法律法规，在预付性消费纠纷中，消费者维权难度较大，即使向消协或有关行政部门投诉，也仅仅通过《消费者权益保护法》、《合同法》的一般规定调解处理。

“要防范预付性消费带来的风险和问题，亟须在建立和完善相关规章制度。”北京汇佳律师事务所律师、北京市律师协会消费者权益保护委员会主任邱宝昌认为，国家应该设立相应的准入门槛，对发卡商家的主体资质、诚信程度、使用范围、发卡总额、单张面值限额等做出具体规定。“必要时，可建立信息披露制度，增加信息透明度，让企业重大投资和变动一目了然。”

“要引导预付性消费良性有序发展，需要建立和完善相应的规章制度。”刘俊海建议，建议第三方独立存款模式，并引入第三方独立机构，比如说银行。预付款项可由银行来专门负责管理，商家对预付款并没有完全的支配权，不能提前绑定消费者。而消费者则应有充分的知情权和选择权，“不见兔子不撒鹰”，一旦发现服务质量下降，可以随时终止合作。

上海市消保委秘书长赵皎黎也有类似的想法。她表示，应该设立专门的风险保证金，由相关行政部门以登记形式，要求发售预付卡的经营者事先向管理部门交纳风险保证金，一旦出现消费者权益受损的情况，可以从风险保证金中给予补偿。“这部分保证金可以由第三方机构，如银行或保险公司来监管。”

记者了解到，目前已有一些城市在预付费行业尝试保证金制度。2008年3月，上海在中国首推预付卡保证金制度。保证金制度在美容美发行业率先尝试，有10家美容美发企业成为首批签约单位。2009年9月15日，北京市首个预付卡销售自律组织于在丰台区率先成立。该区100家销售预付费卡的大型商家当天签订了《预付卡消费自律规范承诺书》，明确表示他们将为消费者建立销售档案，停业或变更地址将提前1个月告知消费者。

遗憾的是，这些制度虽然在一定程度上能够约束部分商户，但其适用范围和领域有限，而且强制性不足，加上没有国家法律的保障，没有起到根治行业弊病的作用。

邱宝昌提醒消费者，在办理预付性消费卡时，要根据自己的实际需要选购，不要贪便宜一次性购买大面额消费卡，而承担过多的风险。同时，办卡时最好签订书面合同，在合同中明确预付式消费卡的使用范围、有效期限、违约责任等相关条款，要特别注意终止服务、转让等限制性约定，并记得索要正规发票。（刘伊婷）



童装为何总是让人忧

甲醛含量、pH值超标等仍是主要不合格项目

“还是会选择品牌童装吧”，正在商场为女儿挑选儿童节礼物、家住北京海淀区明光小区的汪华女士说：“虽然贵，但至少质量有保证。”

这也说出了很多家长的心里话。从历次国家质检总局对儿童及婴幼儿服装产品抽查结果看，产品合格率总体虽不断有所提升，但甲醛含量超标、pH值超标、纤维成分及含量与标识不符、色牢度问题突出等几个关键项目却屡次成为导致童装不合格的“罪魁祸首”，而这些问题产品大多出自中小企业。

从1992年第一版童装产品标准FZ/T81003-1991《男儿童单服装》的问世，到2003年第二版童装标准FZ/T81003-2003《儿童服装、学生服》的执行，再

到同年针对生态纺织品安全问题推出的GB/T 1885-2002《生态纺织品技术要求》的实施，以及将于今年8月1日起我国3项新童装国标的正式实施，在越来越注重童装绿色环保的今天，童装标准的制定修订也在不断地完善和跟进中。

不合格项 面料制衣各有问题

“甲醛含量、pH值、纤维成分及含量、色牢度等项目的检测都是国家强制标准要求，确实，在近些年的抽查中，这几个项目是问题比较集中的地方。”国家纤维质量监督检验中心主任孔丽萍说。

甲醛含量是指服装面料中游离出来的甲醛数量，也

称为游离甲醛含量。甲醛对皮肤和眼睛黏膜有强烈的刺激作用，纺织品中如存在过量甲醛，会随着穿着过程逐渐释放，通过人体的皮肤和呼吸道对人体产生危害，特别是轻易刺激婴幼儿的皮肤和呼吸道。依据标准，婴幼儿产品甲醛含量应 $\leq 20\text{mg/kg}$ ，直接接触皮肤的产品甲醛含量应 $\leq 75\text{mg/kg}$ ，非直接接触皮肤的产品甲醛含量应 $\leq 300\text{mg/kg}$ 。

据业内人士透露，低档面料生产过程中，往往加入大量含甲醛的染色助剂和树脂整理剂，目的是使衣服不起皱、不缩水、不褪色。服装企业在加工过程中，没有去除干净，就会导致甲醛超标。

“目前，市场上已经有环保的纺织用助剂产品可供童装企业替代使用，但是一些小企业为了尽最大可能地获取利益最大化，还是在使用有污染的助剂产品，而且他们也缺乏必要的检验和控制手段。这样一来，面料厂生产的面料本身就不合格，有些服装厂又为了节约成本，把关不严，选购低质廉价面料加工生产。”孔丽萍说：“对于多数不合格童装来说，问题的源头大多在面料厂里，相比之下，面料厂存在的问题远在服装厂之上。”

同样的问题还反映在pH值超标上。北京派克兰帝有限责任公司质控部经理马雪林就深有感触：“对于生产童装的企业来说，把好质量关是非常重要的，无论是在对面料厂家的考核评估上，还是对服装企业的生产监管上，都要做到严格控制。”她介绍说，比如现在市场上很多童装被检测出pH值超标，不合格的直接原因在于面料生产企业在染色整理加工过程中，使用了大量的碱性物质，又没有采取合理的中和处理工艺；而服装生产企业对采购的面料又没有进行及时送检、把好产品质量关。“如果不考核评估面料企业，他们为了降低成本，减少清洗工序，那么首先进来的面料就是不合格的，加之企业再偷工减料，‘一切从简’，那么产品肯定是不合格的。”

“色牢度也是一个比较突出的问题。”马雪林说，色牢度主要是考核染料附着在纤维之上必须有一定的牢度，尤其对水、摩擦、汗渍和唾液，否则在穿着过程中，染料脱落，转移到皮肤上而伤害人体或污染浅色衣服，影响消费者健康和美观。尤其婴幼儿服装，因为婴幼儿经常会将衣服等物咬在嘴里，导致孩子将染色残留物吸吮到嘴里而受到伤害。“出现这个问题的主要原因是服装企业没有做到面料在投产前送检，购进的原辅料没

用依据童装标准要求的内容积极考核，因此作为企业在选择面料后，一定要依据产品标准对各项指标进行检验，达标面料才可投产。”

2003年中国服装协会童装专业委员会年会报告中指出，造成相关检测项目超标一个不可忽视的原因是企业在面、辅料选择方面缺乏控制和检测手段，并反映出童装面辅料的瓶颈问题和上下游产业链深化发展的问题。业内人士指出，目前我国童装面辅料市场已经不能满足童装产业的发展需要，而且多次童装抽检结果表明，大多质量问题都出在面辅料上。一是释放甲醛含量超标，二是色牢度差。报告指出，一方面由于童装生产对面料要求批量小、花色多，很难向专门的面料生产厂家下大订单，因此，我国童装面辅料的采购仍然集中于轻纺城、面料批发市场。另一方面虽然订单小，但婴儿服装对环保性以及诸如耐唾液色牢度等特殊性能都有要求，因此进行面辅料专门采购的成本也被提高。这无形中导致了产品质量难以控制和童装面料的雷同。

绿色呼唤 标准制定不断跟进

据不完全统计，我国的童装生产企业至少有1万家左右，主要集中在浙江、上海、福建、广东一带，具有一定规模童装生产企业6000家左右，而有知名度的童装企业不足200家。相关人士指出，国内的童装市场竞争激烈，如何提高产品质量和科技含量已经成为打造童装名牌的关键因素。童装款式更新换代快，新品种、新技术、新材料、新设备不断涌现。为了进一步提高我国儿童服装产品质量，童装产品标准也必须随之跟上。

“最近几年，童装标准在不断制定和完善中，我国童装品质在总体上也有所提升。”孔丽萍说。从1992年第一版童装产品标准到2003年第二版童装标准，再到同年针对生态纺织品安全问题推出的《生态纺织品技术要求》，我国童装标准从产品外观检测到理化性能检测有了更严格和细化的要求，也向着更安全、更环保、更舒适的方向发展。而将于今年8月1日起正式实施的3项新童装国标，《童装绳索和拉带安全要求》、《儿童上衣拉带安全规格》和《提高机械安全性的儿童服装设计 and 生产实施规范》，则标志着我国已经全面建立起了童装标准体系。据了解，目前我国已经初步建立了包括基础标准、方法标准、产品标准、安全标准等在内的童装标准体系，整体水平达到国际先进水平。

近几年，随着国际绿色纺织品浪潮的兴起，各国都

在积极开发、生产有利于人体健康和环保的产品，尤其是在童装面辅料的研究和生产中，业内人士认为，在激烈的市场竞争下，“绿色环保”已经成为国际童装发展的新潮流，重视环保健康成为童装发展的一大方向。

“如今，新型面辅料不断出现，代替了过去单一的花布、涤棉、灯芯绒等而成为主流面料，抢先采用绿色环保面料，确保无毒害、无污染，是企业的必然选择。”

马雪林说。（孙圆）

●相关链接

怎样选购童装

选购童装时应充分考虑儿童的生理特点，要体现柔软、透气、舒适、安全和健康，还应注意以下几点：

一、童装上的各种标识

1. 产品上有无商标和中文厂名厂址。
2. 产品上有无服装号型标识。号型标志就是服装规格代号，号与型之间用斜线分开，如上衣145/68，表示适合高145cm，胸围68cm左右的儿童穿着。
3. 产品上有无成份标识，主要是指服装的面料、里料的成份标识，各种纤维含量百分比应清晰、正确。有填充料的服装还应标明其中填充料的成份和含量。
4. 产品上有无洗涤标识的图形符号及说明。并了解洗涤和保养的方法要求。
5. 产品上有无产品的合格证、产品执行标准编号、产品质量等级及其它标识。

另外如果产品上标有甲醛含量，0—24个月的婴幼儿类服装应 $\leq 20\text{mg/kg}$ ，大于24个月的儿童穿着服装接触皮肤类 $\leq 75\text{mg/kg}$ ，非接触皮肤类 $\leq 300\text{mg/kg}$ 。

童装的永久性标识应选择柔软的材料制作，并缝制在适当的部位，应注意避免直接与儿童皮肤接触的地方，防止因摩擦而损伤儿童的皮肤。

二、童装外观质量的鉴别

1. 童装的主要表面部位有无明显织疵。
2. 童装的主要缝接部位有无色差和绽裂。绽裂即通常所说织物“滑移”或织物“排丝”，绽裂程度达不到标准规定的指标，反映该件服装接缝强度不够，容易引起肩缝、袖窿缝、侧缝等处的缝口脱开而无法穿着。选购服装时可在侧缝处拉一下，看一下缝口是否有“滑

移”现象。留意一下里料“滑移”情况。

3. 注意童装上各种辅料、装饰物的质地，如拉链是否滑爽、钮扣子是否牢固、四合扣是否松紧适宜等。要特别注意各种钮扣或装饰件的牢度，以免儿童轻易扯掉误服口中。

4. 有粘合衬的表面部位如领子、驳头、袋盖、门襟处有无脱胶、起泡或渗胶等现象。

三、童装的缝制质量鉴别

1. 目测童装各主要部位的缝制线路是否顺直，拼缝是否平服。

2. 查看童装的各对称部位是否一致。童装上的对称部位很多，可将左右两部份合拢检查各对称部位是否准确。如：左右两袖长短和袖口大小，袋盖长短宽狭，袋位高低进出及省道长短等逐项进行对比。

四、童装面料成份的鉴别

由于童装一般采用棉织物，用燃烧法鉴别棉织物的方法是：在童装的缝边处抽下一缕纱线（应包括经纱和纬纱），用火将其点燃，观察燃烧火焰的状态，棉的燃烧较快，火焰高，能自动蔓延，留下少量柔软的白色或灰色灰烬，不结焦。

色牢度（唾液色牢度、耐洗色牢度、耐摩擦色牢度）和Ph值也是购买童装需要注意的问题，尤其婴幼儿类服装，但一般只能由专业的质检机构来检测，购买时可以参照商家提供的相关检验报告。





网络代购悠着点

“别的我没买过，奶粉我们一直是从国外代购的。”去年刚为人母、家住北京石景山远洋山水小区的王小姐，对于从国外代购的品牌奶粉还是非常满意：

“我们一直在一家固定的网上代购店购买，质量应该没问题，但关税政策调整以后，价格上涨了不少。”现在，像王小姐这样的“代购妈妈”不乏其人。

一样喜欢网上购物的北京海淀区明光北里小区的小马说起代购，就没王小姐那么满意了。“代购猫腻太多了，我代购了几次韩国服装，说是品牌货，网上拍的图片也没得说，结果拿到手的服装，从款式到质量没一个和正品一样的。”

足不出户，就可以收纳世界各地的正品潮货，而且价格一般要优惠很多，这是不少人热衷于网上代购、也是网上代购之所以风靡一时的原因。但有一些人因为代购没有买到想要的正品，“赔了夫人又折兵”，落得物财两空。

代购风靡一时

代购通常所说的就是找人帮忙购买自己需要的商

品，原因可能是在当地买不到这件商品，又或者是因为当地这件商品的价格比其他地方的贵。随着淘宝、帮购等网上购物平台的发展，代购渐渐变成消费者通过网络第三方代买“洋”货。而这些“洋”货又多以服饰、化妆品、首饰、钟表、数码产品及国际奢侈品牌等为主。美国、日本、法国和中国香港、澳门、台湾等国家和地区，都是“代购达人”们的代购天堂。2010年度中国电子商务市场数据监测报告显示，2010年海外代购的市场交易规模达到了120亿元。有学者预计，到2012年，海外代购的交易规模将达到480亿元。仅在淘宝网一家购物网站上，记者就搜索到770多万件可以代购的商品。

目前出现的代购主要有两种形式：一类是有库存的代购。这种代购产品确实是代购来的，但是是大批量代购进来的，成了专业销售。对于消费者来说，库存代购的好处就是可以立即买到，无需等待，缺点是这类代购一般无法提供商品的购物小票，如果购买者对商品没有一定的认识，很有可能买到假货或次货。另外一类是海外直邮。这种代购是根据消费者的需求，直接在国外进行购买，产品直接从国外发到客户手中。这种形式的代

购，消费者可以指定产品，也可以指定国外网站，一般是一单对一单的形式。代购商家可以根据自己的专业知识，帮消费者解决支付和语言障碍方面的问题，使消费者只需支付本国货币便能方便地购买到自己喜欢的国外产品，这种代购形式较为普遍。

代购这股风现在是越来越流行。淘宝网某海外化妆品代购店店主李晓认为，一方面这和国内一些品牌产品的高价有关。同一种产品国内可能是天价，而在国外属于大众产品。另一方面，随着信息的开放和人们消费理念的转变，人们购买国外品牌产品的需求也越来越高。

五花八门的隐患

虽然代购备受一些消费者的追捧，但是代购中存在种种问题和漏洞，也让人很是苦恼。以目前最热门的奶粉为例，按照正常货物进口程序，国外奶粉运入境前，必须在口岸接受检验检疫，并发放检验检疫证明，否则不允许在中国市场销售。而代购奶粉都是通过邮递或个人携带入境，几乎都没有经过检验检疫。其外包装的标签与合法进口奶粉的标签也完全不同，真假难辨。而即使是一些知名洋品牌奶粉，也曾卷入过食品香料添加等安全争议。

“网络代购洋奶粉安全吗？”不少消费者心中或多或少会有这样的疑惑，但是对于店主“肯定是从国外正规店家买的，质量尽管放心”的答复，消费者也只能就此作罢。如果是选择库存代购的消费者，很难从店家那里索要到消费质量认证票据，这也为日后的维权制造了障碍。

而对于代购较多的服装而言，问题更是五花八门。在代购论坛里，记者看到不少消费者抱怨购买的服装并不是正品货，不仅材料质地差，做工更是粗糙，一位网名为“bbcat”的网友就发出了这样的投诉：一件小小普通的韩国条纹短裙要300多元，图片拍得确实美啊，拿到手之后发现，质量跟国内一些山寨货差不多，以前就听说代购的很多是从国外服装批发市场上买来的，根本不是品牌货。

对于索要发票这样的维权行为，不少网友则表现出了极大的无奈：很多店家都是没有任何票据的，即使也有有可能是假票。更让人大跌眼镜的是，在浙江省一次进口品牌服装质量监测中，批次合格率仅为43.5%。这

些品牌中包括诸如爱马仕、范思哲、杜嘉班纳、楚萨迪等国际知名品牌。

不仅如此。在海关总署去年调整关税政策和海外奢侈品的轮番涨价的压力下，代购店的压力可谓与日俱增。网上名为“美味儿土豆妮”的淘宝代购卖家就发出了这样的质疑：同为淘宝代购卖家，我困惑别人的利润都是怎么来的？这位网友说，从初中到大学毕业一直在美国居住，10多年了。很小的时候就开始研究化妆品，所以对很多东西的零售市场有所了解。但是很多代购价格低过官网的，都是批发来的？这就奇怪了，去哪里批发的？另一方面，运费那么贵，照他们的标价那利润哪来的？带着这样的疑问，记者询问了几位从事海外代购生意的网络店主，他们大多以“有自己的进货渠道”作为答复，不肯再多说什么。

学会防范风险

作为普通消费者，在享受网络代购便利的同时，更应当增强自己的风险意识，慎重选择代购商家和商品。

北京朝阳法院法官凌巍在接受记者采访时指出，网络代购可能存在的风险有以下几种：一是职业代购人可能利用信息不对称的优势，赚取过多差价利润，损害被代购人的利益；二是由于网络的虚拟性，尤其是个人商铺，代购环节出了问题，代购人比较容易逃脱，如果代



购的不是正品而是假货，消费者往往较难达到退货、换货或赔偿的目的；三是通过网络代购的商品其售后服务令人堪忧，尤其是海外代购的商品，要在国内保修，必须提供产品购物发票和入关证明，而一般消费者很难拿到这些；四是大量“职业私人代购”可能涉嫌逃税，触犯国家税法。以海外代购为例，很多代购人是以私人物品的名义购买商品，以避开关税。然而多次出入境，携带的商品累计起来足以达到征收关税的条件。

对于如何防范网络代购的风险，凌巍认为，最好选择有较高知名度的网络电子商务平台进行交易，对于知名度不高的代购网站，要认真审查其资信情况；应选择可靠的支付方式，比如使用支付宝来完成支付，尽量避

免使用银行汇款，而且在用支付宝进行支付时也要注意选择担保支付而非即时到账；同时，代购之前要对产品的价格和质量进行充分了解，避免支付过高的费用。为防止货物出现假冒或质量等问题，买家应要求代购人提供购物凭证、收银单据、出售商家的联系电话、地址等，并保留邮寄凭证，以备查询。如果是海外代购，尽量选择海外直邮的送货方式，这样可有效避免假冒、调包等问题。最后，在网上下订单时，最好以文本形式进行，并保存副本，阿里旺旺、MSN等即时聊天工具的记录也应该保存好，防止日后发生争议手中没有凭证。

（孙圆）

小知识 网络代购

“网络代购”它和普通的网络购物有很多不同，简单的说，“代购”就是由代购商帮消费者买到商品。人们总会碰到这样的情况，在网络、电视、报纸等媒体上看到很多世界各地或具民族特色的商品，但由于时间和距离的原因，不能把喜欢的商品买回来。而且人们消费水平的提高和互联网技术的飞速发展，国内的商品已经远远不能满足消费者的需求。有多少人对中国香港、韩国、日本，甚至是美国的商品垂涎三尺？为了解决类似的问题，扩大消费者的购买范围，“网络代购”这种购物方式就应运而生了。

“合格”产品出问题由谁负责？

案情介绍

本案原告在家中食杂店桌旁早读时电话计费器及电源转换器突然发生爆炸，致使原告眼睛被严重炸伤。该电话计费器及电源转换器是原告之父与被告电信局签定委托代办公用电话协议书时有偿取得的，生产厂家为被告XXX公司。爆炸事故发生后，XX市技术监督局委托XXX省中心检验所对受损电话计费器和另一台同型号工作正常的电话计费器及电源转换器进行技术鉴定，结论为事故不是电话计费器自身引发的。XXX公司亦委托XX省中心检验所对同型号的电话计费器样品进行质量检验，结论为符合检验依据要求。

一审法院经审理认为被告未能证明原告使用不当，可认定原告无过错；同时被告能够证明其产品为合格产品，被告亦无过错，因此，适用公平责任原则使原被告对责任进行分担。原被告均不服一审判决，提起上诉。二审法院经审理认为对同型号产品的鉴定结论没有直接肯定爆炸的电话计费器及电源转换器不存在缺陷，被告未能证明爆炸出于其他原因，应视为举证不足，应承担赔偿责任。因此判定被告对原告进行赔偿。

律师讲堂

本案涉及到缺陷的认定，缺陷与损害因果关系的认定以及赔偿范围等问题，可以看出我国正日益加大对消费者的保护力度，但因为缺乏明确的立法指导本案中仍存在一些问题。

民法的举证责任分配简而言之即“谁主张谁举证”。但是产品责任作为一类特殊的侵权案件，使受害者负担过于繁重的举证责任往往使受害者得不到必要的保护，因此各国都在产品责任案件中或多或少地引用了举证责任倒置的方法来减轻受害者的举证负担，以期能够更加及时有效地保护受害者的利益。举证责任与归责原则紧密联系，甚至可以说是一体的。不同的归责原则必然产生不同的举证责任，在产品责任中，我国实行的是严格责任，即不问过错，因此受害者在产品责任诉讼中也就无需对生产者或销售者的过错进行举证，而仅需证明产品存在缺陷，原告遭受了损害，产品缺陷与原告所遭受的损害之间有因果关系。但在现实中，使受害人证明产品存在缺陷仍是比较困难的问题，因此大多数国家“对缺陷存在的举证实行推定的方法，即受害人

如证明进行了通常所预想的使用和因该使用发生了损害，以及该损害通常不能因该使用而发生，则在法律上推定缺陷存在。”在正常使用的情况下发生了不该发生的损害，也就是《产品质量法》中所定义的不合理危险。在产品被推定存在缺陷的情况下，生产者或销售者可以通过举证证明产品不存在缺陷而免除自己的责任。在本案中被告生产销售的电话计费器和电源转换器发生爆炸致使原告受伤，证人证言表明当时不存在不合理使用，因此可以推定产品存在缺陷。但是，推定产品存在缺陷只是一种推定，它是可能被推翻的。如在本案中，在对爆炸的电话计费器及电源转换器进行检验后，结论证明事故不是由电话计费器自身引发的。一审法院认为，既然被告的产品是合格产品，又没有证据表明原告存在过错，那么就适用公平责任。二审法院撤销了一审法院的判决，认为对被告产品的检验结论并不能证明产品不存在缺陷，而且被告未查找出事故原因，应负举证不能的责任。笔者认为二审法院的判决颇为牵强。生产者及销售者均未能证明产品自身不会燃烧，因此应视为被告未能推翻对于缺陷存在的推定。但在本案中，检验结论证明产品本身不会引发爆炸，也就是说被告的证据可以推翻产品存在缺陷的推定。从理论上讲，被告只要证明了他的产品不存在缺陷，那么他就免除了责任，法律并不苛责他查找出事故的真正原因。就如同使受害者去证明产品生产或销售过程中生产者或销售者存在过错一样，让生产者或销售者去证明受害者占有使用的产品为何发生爆炸同样是过于严苛的。那么依照现行的法律理论，在本案中，生产者应该获得免责。那么，当使用者没有不当使用，产品也不存在缺陷的情况下，损害赔偿的责任该由谁负呢？使受害者负担显然是不公平的，使生产者或销售者负担也缺乏依据，笔者认为针对这一问题可以引进产品责任保险制度予以解决，将类似本案的这类事故分摊到产品成本中去，而不是要求生产者和销售者独自负担。

在本案中二审法院支持了原告要求被告赔偿原告精神损失和原告所支付的律师代理费的请求。在现实中对于赔偿损失的范围的界定一直存在争论。如前所述，赔偿损失应该包括对精神损害赔偿和财产损害赔偿，财产损害赔偿包括直接损失，合理的间接损失及其他必要费用。最高人民法院在2001年发布了《关于确定民事侵权

《精神损害赔偿若干问题的解释》肯定了受害人受到严重精神损害时，可以请求侵权人对此进行赔偿。本案在该司法解释出台之前审判，也代表了当时背景下承认精神损害赔偿的必要性及迫切性。产品责任案件中受害人往往受到人身伤害，致伤致残的情况也较为普遍，当身体受到不可恢复的伤害时对受害人给予精神上的补偿也是必要的。因此，根据我国目前的司法实践，精神损害赔偿已经得到肯定，但是在数额上去还存在诸多问题，而且限制较多。如司法解释上说到严重精神损害时，对于如何定义“严重精神损害”在不同的法院就存在不同的看法。如在本案中，原告眼睛炸伤后视力仅为0.05，且存在双眼视神经挫伤，双眼双样外伤性白内障等后果构成六级伤残。而本案两审法院均判决被告向原告支付精神抚慰金5万元。相对于原告所受的创伤很难说这一数额是充分的。而且解释中表明，“精神抚慰金包括以下方式：致人残疾的，为残疾赔偿金；致人死亡的，为死亡赔偿金；其他损害情形的精神抚慰金。”这一规定使得在致残的情况下，受害人可以获得的赔偿包括医疗费，治疗期间的护理费，因误工减少的收入等费用，残疾者生活自助具费，生活补助费，残疾赔偿金以及由其扶养的人所必需的生活费用等。也就是在我国残疾赔偿金或死亡赔偿金被作为对于生命权或健康权遭受侵害所给予的赔偿，是对精神利益损失的补偿，而不是对于受害者精神痛苦的补偿。因此应该说，我国对于精神损害赔偿的规定是不足够的，我国只肯定了对于精神利益损失的补偿，却始终没有对精神痛苦给予赔偿。

针对律师费是否应包括在财产损害里，在理论界和实务界都存在争议。财产损害赔偿里面不仅包括直接经济损失，合理的间接经济损失，还包括必要的费用。这一费

用既包括避免损失扩大所支出的费用，也应当包括实现损害赔偿所支出的费用，如律师费。虽然我国法律对产品责任案件中的律师费是否应该进行赔偿没有明确规定，但是《最高人民法院关于审理著作权民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》第二十六条规定：“著作权法第四十八条第一款规定的制止侵权行为所支付的合理开支，包括权利人或者委托代理人对侵权行为进行调查、取证的合理费用。人民法院根据当事人的诉讼请求和具体案情，可以将符合国家有关部门规定的律师费用计算在赔偿范围内。”

《最高人民法院关于审理商标民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十七条规定：“商标法第五十六条第一款规定的制止侵权行为所支付的合理开支，包括权利人或者委托代理人对侵权行为进行调查、取证的合理费用。人民法院根据当事人的诉讼请求和案件具体情况，可以将符合国家有关部门规定的律师费用计算在赔偿范围内。”中国国际经济贸易仲裁委员会在1998年的仲裁规则中，也明确了败诉方应当补偿胜诉方因为办理案件所支出的部分合理的费用赔偿制度。可见，我国也并不是绝对禁止将律师费纳入赔偿范围的。事实上，将律师费纳入损害赔偿的范围可以鼓励受害人运用法律武器保护自己的合法权益。律师费的支出本身就是由于加害人的行为所造成的，加害人应当承担这一费用，这也是对加害人的一种惩罚，从而能够遏止加害人肆意侵犯他人权利，不积极解决纠纷的行为。考虑到将律师费纳入损害赔偿范围也有可能造成诉讼过多的情形，因此有必要对可以赔偿的律师费进行规定，也就是在立法或司法层面上明确可以赔偿的律师费用的范围，从而既鼓励受害人维护自己的权利又避免律师借机滥用诉讼权利增加司法负担。

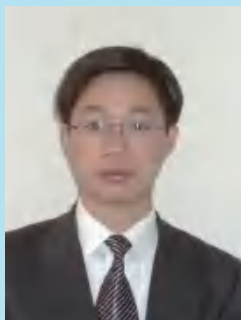
本栏目由北京市律师协会消费者权益法律专业委员会协办

本期主持：谢发友：北京市天银律师事务所业务合伙人，法学学士，证券从业律师，现持有11101200010513060号《律师执业证》。

主要业绩：谢发友律师自执业至今，积累了丰富律师从业经验，其执业领域涉及公司、证券、诉讼、仲裁等。谢发友律师曾先后为广州汽车集团股份有限公司、中信证券股份有限公司、国元证券股份有限公司、安徽山鹰纸业股份有限公司、安徽江淮汽车股份有限公司、安徽皖维高新材料股份有限公司、浙江双箭股份有限公司、吉林成城集团股份有限公司、洋浦浙海海运股份有限公司、上海永利带业股份有限公司、中国化学工程集团股份有限公司、通化双龙化工股份有限公司、芜湖顺荣汽车部件股份有限公司、北京高盟新材料股份有限公司等企业整体改制、国内股票发行与上市、H股股票发行与上市、重大资产重组、配股、发行公司债券、可转换公司债券、非公开发行、收购兼并等证券法律业务。

主要著作：合作主编《产品质量法新释与例解》和《未成年人保护法新释与例解》，同心出版社出版。

社会工作：现为北京市律师协会第八届专业委员会消费者权益法律专业委员会委员。





中“獎”还是中“计”？

近日，海淀区消协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京，消费600多元购买了两双皮鞋，商家告知胡女士可以抽两张奖券，胡女士抽奖中得两块玉石，但商家这时却说大一点的需交费295元，小的则交195元；消费者又花了490元拿到了这两块玉石。次日，老两口来到消协北下关分会，对此事进行咨询。工作人员明确告知消费者，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，消协工作人员当即与该商家联系为消费者办理退费事宜，胡女士不到一小时就拿到了退款。

面对“中奖”的喜讯，消费者往往会觉得是件喜事，心里一高兴，防线就松了，商家往往利用消费者这种心理，制造各种中奖“陷阱”，使消费者乐滋滋地“中了计”。

目前“中奖陷阱”主要有以下几种途径：

一、商场购物中奖。本案例就是消费者在商场购物时参加的抽奖活动，大部分商场购物抽奖活动是合法的，但如果奖品仍需消费者掏腰包，消费者就应该醒悟这是中奖陷阱，涉嫌强制消费和虚假宣传，切勿中计。

二、商品包装中奖。在商品包装内，附有“中奖说明”，价值几元钱的小商品会“中得”上万元甚至几万元的奖金，以此刺激消费者购买。

三、手机短信中奖。随着通讯业的迅猛发展，手机短信给行骗者提供了有利条件。消费者可能会接到手机号码中奖或者某流行电视栏目抽中奖之类的虚假短信。不明真象的消费者可能会按行骗者“要求”给其支付“手续费”或奖品的“邮寄费”等费用而导致被骗。

四、固定电话中奖。无孔不入的行骗者还把诈骗

目标扩展到了家庭固定电话。通过拨打电话，称电话用户中了奖，领取奖品前，请支付个人所得税等费用而实施诈骗。

五、网络庆典中奖。在微博、QQ等常用网络聊天、博客网页中发布中奖信息，诱使网民登录骗子网站，按照网页提供的操作步骤，填写个人真实姓名、银行卡号、账户名、身份证号等重要信息。之后拨打骗子网站的客服电话，会被告知需要汇保险费、税费、奖品邮寄费等才能得到奖品，从而被骗。

海淀消协提醒广大消费者：

1、利用抽奖强制消费，违反消费者权益保护法，消费者有权拒绝购买因中奖而强迫进行的消费，发生类似情况请消费者到当地工商或消协进行申诉或投诉。

2、根据《反不正当竞争法》第十三条第三款规定：“抽奖式有奖销售，最高奖的金额不得超过5000元。”如果中奖奖品的价值超过5000元，为违法的有奖销售，消费者莫参与。

3、得到任何中奖信息，不要急于兑奖，急于汇款，要冷静辨其真伪：首先要通过当地的查号台查询对方公司真实信息，或者通过当地工商部门及当地公证处查询；不要先拨打获奖信息中所留的电话。

4、不要轻易泄露自己的个人信息，如姓名、身份证号码、银行卡号码、银行卡密码、家庭单位详细地址、联系方式、账号等；遇到此类骗局并造成一定的经济损失时，应及时向公安机关报案。举报网络诈骗，可以点击新浪、网易等门户网站主页页面下方的“网络110报警服务”链接，进行网络报警。（海淀区消协）

药品广告千万

别轻信



近日，家住黑龙江省鸡西市的曾先生来信到海淀区消费者协会投诉：曾先生在《老年日报》上看到了北京中瑞国际白癜风研究院举办白癜风大型救助活动，宣称“白癜风可以彻底治愈、不复发、不反弹、不遗传后代，并且活动期间药费半价，并实行跟踪治疗直至治愈”，曾先生便报名参加，并签订了合同，汇款1150元，收到了邮寄的药品。但药品服用后，不仅无效，病情却加重，请求退款，相关的电话却无法联系。经查实，北京中瑞国际白癜风研究院及宣称的地址均不存在，已建议向公安部门报案。

针对核实药品资料中发现的破绽，海淀区消协提醒消费者注意：

1、药品批准文号应辨清：本案例中名为“消百酊”药品的批准文号为“陕卫消准字（2002）第1008号”，经与陕西卫生厅及北京市卫生局查证，没有“陕卫消准字”字样的批准文号，正规的批准文号的格式应该是“陕卫消正字”。

2、相关规定要知晓：根据卫生部颁发的2006年5月1日起实施的《消毒产品标签说明书管理规范》第三条：“消毒产品标签、说明书标注的有关内容应当真实，不得有虚假夸大、明示或暗示对疾病的治疗作用和效果的内容”，因消毒产品并不用于治疗，而在“消百酊”的药品标签上明确说明了“功能主治祛风止痒、利湿消斑，用于白癜风”，因而可以判定“消百酊”是非法药品。经咨询北京市药监局，正规药品的批准文号均为“国药准字”，均可以在国家食品药品监督管理局网站上查询到。

3、批准文号正确，也需提防“披着羊皮的狼”。即使批准文号正确，但瓶子里卖的什么药，是否是“披着羊皮的狼”，消费者很难甄别。因此建议消费者切勿听信一些药品广告宣传而网购或邮购药品，要去正规的具有《药品经营许可证》的药店购买药品。

4、别被“防伪”标识所迷惑。此案中，消费者购买的药品包装上，均贴上了名为“中国保护消费者查询中心”的防伪标签，经与中消协、质监局等部门确认，此标志均非官方认证，为企业行为，目前防伪标志的生产是放开的，所以不要被其标识上的认证单位所迷惑。

消费者们患病后治病心切，但切勿有病乱投医，避免让一些“披着羊皮的狼”有可乘之机。

（海淀区消协）





购买儿童食品的

六个关注点

许多母亲都有过这样的经历，面对琳琅满目的食品心里却无所适从，到底应该给孩子吃些什么呢？的确，如今虽然人们的食品安全意识在不断提高，但是盲目消费对儿童身体造成的损害仍然时有发生。根据相关部门对产品质量的抽查结果来看，有专家认为，为孩子购买食品要做到6个“关注”。

一是关注购买地点，不要在路边小摊点购买食品。在我国许多城市，人们经常能够在学校乃至幼儿园的门前看到长龙般的小摊点，其中不乏各种小食品，孩子们在放学路上常常禁不住诱惑买来边走边吃。专家说，这些小摊点的食品大多数从非正规渠道进货，质量全无保证。所以，购买儿童食品一定要选择具有一定规模、信誉良好的大商场、超市。

二是关注厂名、厂址、生产日期、保质期，不要购买“三无”产品。这其中包含这两层含义，1、正规的、信誉良好的食品生产企业都会按照国家有关规定对企业信息和产品信息进行标注，所以是否能够正确地进行标注也是产品质量的体现；2、食品是对保存时间最为敏感的产品，只有在保质期内的食品才能有益于身体健康。

三是关注食品配方和功能，即食品的适龄性。事实上，并不是所有质量上乘的食品都适合孩子食用。比如现在市场上十分流行的许多功能饮料就不适合未成年的少年儿童饮用。还有一些含有咖啡因成分的食品同样不能让孩子食用。所以，在为孩子选购食品时

一定要仔细查看产品配料表。

四是关注加工方式。以膨化食品为例，膨化食品包装袋内一般要填充气体以达到防止破碎等目的，按照欧美等国家的规定，包装袋中应该填充清洁、无毒、干燥的氮气。有些产品包装袋中填充的是压缩空气，这会对产品的口感、保质期等产生影响，所以，在购买膨化食品时如果希望买到高质量的产品，就可以选择包装袋上标注有“充装氮气”的字样的产品。

五是关注产品包装质量和赠品。包装质量的好坏同样是产品质量优劣的体现，同时质量上乘的产品包装可避免食品在流通过程中被二次污染。现在许多食品企业为了吸引更多的儿童，纷纷在食品包装袋里加装一些卡通卡片、玩具等赠品。一方面，这些赠品大多体积比较小，容易让幼小的孩子当作食品吞下；另一方面，这些玩具的材质大多是金属或是塑料，有些甚至是对人体有害的普通塑料。所以，在购买食品时最好不要选择那些赠品与食品混装的食品。

六是关注食品颜色和香味。如今虽然越来越多的人开始讲究天然食品，但是，仍然挡不住五颜六色的食品充斥市场。虽然适量食用色素对身体并无危害，但是对于孩子来讲颜色越清淡越好。同时，父母们应该了解产品包装上表明的种种口味，如草莓、香蕉等等事实上都是化学调味素并非天然物质。所以，在为孩子选购食品时一定要谨慎选择。（怀柔区消协）



“专柜验货”

暗藏玄机

在多家购物网站上，有不少商家都打出了“专柜验货”，但仔细阅读就不难发现，一些补充条款暗藏玄机。

事实上，即便是那些愿意“帮忙看看”的专柜销售人员，也不愿意出具书面证明，而要进行专业检测就要支出不菲的检测费用，有的产品检测费甚至会高过商品本身的价格，消费者大都不愿再支付维权成本。

既然专柜不支持验货，为什么还有不少网店打出“专柜验货”的幌子呢？业内人士称，正规的厂家、销售商对导购人员有明文规定，不得向顾客提供产品鉴别服务，强调没有权利鉴别网购产品。而一些网店正是利用了专柜商家的这一心理，谎称“支持专柜验货”，但实际上并不具备操作性，具有一定的欺骗性。

其实按照国家规定，只有厂家、国家检验鉴定机构能够对产品的真伪进行有效辨别，并出具书面报告。也就是说，专柜、专卖店作为一级代理商，无权对商品真伪进行认定。可以说，“支持专柜验货”这条承诺带有一定误导性、欺骗性。如果消费者购买到商品，认为有可能涉假，就需要确认该商品质量是否符合相关标准，才能确认责任。有些商品直观可以认定，但仅占少数。多数商品质量纠纷，商家和消费者各抒己见，消费者协会无法认定责任方，给消费者维权造成困难。消费者可以通过产品质量鉴定途径，来达到维护权利目的，消费者送检要注意两个问题。一是要选择取得授权和资质认定的检验机构，并且要确认该机构授权和资质认定的范围能否满足检测要求并要与检测机构签订委托检测合同。

除了“专柜验货”外，有不少商家还承诺“绝对正品”、“假一赔三”或者“无偿退换”等服务。这些美丽的字眼看起来像是给商品贴上了一张保证书，但出现了消费纠纷后通常很难维权。因此，新余市消协提醒广大消费者，如果消费者购买商品，使用后发现该商品不合格或存在产品质量问题时，可以及时向工商、公安等部门申诉举报，维护其合法权益。

（江西新余市消协）



房屋装修谨记“六注意”

为使广大消费者在房屋装修中明明白白地消费，装修的房屋达到满意、舒心、适用的效果。在此，湖北省消费者委员会提醒广大消费者在房屋装修过程中要做到“六个注意”。

随着国家对楼市调控的加剧，房产“限购令”的出台，使得一部分希望改善居住环境的消费者从购买新房的需求中转为购买二手房或对老旧商品房进行重新装修，这将成为家装行业新的增量突破口。重新装修因为涉及到拆旧、水电改造等大量施工项目，资金投入高，利润小，麻烦多，正规装饰公司不愿意接单，从而让“马路装修队”有了更大的市场。目前，装修行业不规范，房屋装修市场的问题大量存在。2010年，全省消费者组织共受理房屋装修投诉623件，比去年同期上涨7.8%。反映的主要问题有：装修公司低预算高结算；装修质量达不到合同约定；未经业主同意，擅自改变设计图纸；装修合同随意变更；增加装修项目；装修材料不按合同约定，偷工减料；装修质量差等诸多问题。为使广大消费者在房屋装修中明明白白地消费，装修的房屋达到满意、舒心、适用的效果。在此，湖北省消费者委员会提醒广大消费者在房屋装修过程中要做到“六个注意”：

一、注意选择有营业执照和建筑装饰企业资质证书的正规企业。选择有营业执照和建筑装饰企业资质证书的正规企业是保证装修质量的前提；还要做到“货比三家”，选择具有专门施工队伍知名度、信誉度高的企业，而不要贪图便宜找没有经营资质的马路“游击队”装修。

二、注意确定装修设计方案和工程预算。消费者要将装修风格、经济预算等方面的想法、要求和装修公司充分协商、沟通，设计的装修方案双方要认可，在装修过程中尽量不要更改方案，如有需要变动，双方可以协商，并进行签字确认。

三、注意签订装修合同。设计方案与工程预算确定后，双方按照国家有关部门提供的标准合同文本签订装修合同。在签订合同时，要将装修的质量标准，建材的规格、质量、价格、付款方式、施工期限等要逐一填写清楚，并明确双方各自的责任权利。避免一些缺乏职业道德的装饰公司，在工程中为降低经营成本，以次充好、粗制滥造；擅自改变设计图纸；工程无限延期等情况的发生，要妥善保管好合同作为今后维权的有效凭证和依据。

四、注意签订工程保修协议书。因一些装修公司扩张过快，连锁经营不规范，技术人员和管理水平跟不上发展，装修的房屋可能存在质量和缺陷，而短期内消费者无法发现问题。为保障今后出现装修质量问题能够顺利解决，要与装修公司签订工程保修协议书，保修期限至少在一年以上。

五、注意付款技巧。不要在施工未完工前或尚未验收前将全部款项付清。因钱款已付清，施工方可以借故拖延工期，不履行应尽的义务。若遇散兵游勇式的装修队，则更是无从解决。装修款可以按完成的项目，逐项支付，待全面完工验收合格后，支付余款。

六、注意搬进“毒气室”，危及健康与生命。根据国家《民用建筑工程室内环境污染控制规范》的有关标准，室内装饰工程(包括旧房子重新装修)应当在竣工7天后或交付使用前进行室内空气质量验收，也就是说装修竣工后至少要过7天并经过空气质量验收合格才可入住。每个消费者一定要对室内装修污染保持清醒的认识增强防范意识，居室装饰装修过后，千万别忘了先检测，待各项指标检测合格后再搬入装修后的新住房。

消费者在房屋装修过程中如遇到质量问题等纠纷，可及时向当地行业协会、消费者组织投诉；也可向工商部门或行业主管部门进行申诉。(湖北省消委会)

外出旅游记住十大提示

为了让旅游者明白消费、愉快出游，山东省旅游监察总队首次发布提示游客出行信息。主要集中在以下10个方面。

提示一：出游选择合法的旅行社

选择合法、优质、诚信的旅行社不仅可以使旅游者放心明白消费，还可以保障旅游者的合法权益。旅游者要看旅行社资质。查看工商部门颁发的营业执照和旅游管理部门颁发的《旅行社业务经营许可证》、《旅行社分社备案登记证明》、《旅行社服务网点备案登记证明》以及证照的有效期限。

提示二：签订好旅游合同

参加旅行社组织的旅游，一定要与旅行社签订旅游合同，明确双方的权利和义务。合同的内容应当符合旅行社条例规定，旅游者应对合同的条款仔细阅读，对于一些容易引发纠纷的事项要在合同中明确约定，避免日后因约定不明确而发生纠纷。

提示三：警惕旅行社业的潜规则

旅游者报名参加旅行社组织的旅游，可能会遇到旅行社行业的潜规则，如：老年人、儿童、律师、教师等群体加收额外费用，旅游者如遇到旅行社加收额外费用，可直接拒绝；已经缴了额外费用的，要保留相关证据。遭遇潜规则的旅游者可向省、市旅游质监执法机构提起投诉或举报。

提示四：防止陷入零负团费陷阱

旅游费构成通常包括：交通费、住宿费、餐费、景点门票、导服费、旅行社利润等。旅游费低于成本价，旅行社就会以诱导强迫购物、增加自费项目来弥补亏损，旅游者不要贪图小便宜，应当理性消费，防止陷入“零团费”的陷阱。

提示五：购物慎防“老乡店”陷阱

以老乡套近乎购物是个别购物店诱导旅游者消费的一种方式，其表现形式是购物店老板见到旅游团后，首先假装与旅游团团员是老乡，是因为“老乡”关系才“成本出售”，“老乡见老乡，两眼泪汪汪，”说得游客慷慨解囊，疯狂购物。

提示六：旅游购物要慎重

旅游购物是旅游活动的内容之一，旅游者因购物上当受骗事件时有发生，旅游者购物一定要慎重：一是多比价格。购物前多走多看，货比三家；二是购买高档商品要有备而来。了解拟购商品的价位、款式、成色和计量方法，才能买到物有所值商品；三是核查单据。付款前，确保交易时与售货员做出的口头承诺都清楚列明在发票上；四是检查商品。确保货品完好无损，配件齐全。特别注意提货时防止货品掉包。

提示七：警惕烧香“陷阱”

个别宗教场所景点内有些所谓“工作人员”往往利用游客虔诚拜佛、烧香后不好意思不给钱的心理，向游客递香时不说明价格或不明示是否收费，待游客烧完后，再向游客索取高额香费。因此，游客在宗教场所如要参加拜佛等活动，一定要向工作人员问清是否收费及服务商品的价格明细，以维护自己的知情权。

提示八：要注意旅游安全，增强保险意识

旅游者参团旅游时，最好为自己选择购买旅游意外险。因为旅行社责任险并不包揽一切，旅行社并不负责赔偿因游客自身责任发生的事故赔偿。

提示九：依法理性维权

在旅游过程中发生旅游服务质量问题或旅游纠纷时，旅游者不可采取过激行动，人为扩大事态或纠纷，致使旅游活动不能顺利进行。当发生纠纷时：一是应当采取适当措施防止损失的扩大；二是不要把旅行社过错发展为双方过错。三是完成行程后，旅游者可向旅游质监执法机构提起投诉，依法维护自己的权益。

提示十：倡导文明出游，理性消费

旅游者在出游时应尊重当地的风俗习惯，礼貌待人，自觉遵守公共秩序，保护生态环境，杜绝不文明行为。在旅游地购买纪念品，应该具有“一分钱一分货”的观念，进行理性消费，避免盲目、冲动，在境外购物尤其应该谨慎，不建议购买金额较高的珠宝首饰。购物时应选择有资质，信誉好的较大商场，并索要购物凭证。 转自《大众日报》

电器退货了 安装费也应退

投诉经过

近日，张女士来到海淀区消协投诉。她之前在某家居装饰建材市场花费2000多元购买某品牌热水器，在厂家上门安装时，又交纳了700余元的配件材料费。随后，张女士在热水器使用过程中发现产品存在质量问题。她与销售企业联系办理了退货，拿回了2000余元热水器的货款。但安装时收取的配件材料费用，商家拒绝退付。张女士于是来到海淀区消协进行投诉。

调解结果

通过了解情况，海淀区消协先后与销售企业、安装施工单位进行联系。经海淀区消协的调解，消费者张女士全额拿回了热水器安装时交的配件材料费。

案例点评

消费者购买电器往往涉及电器安装的二次收费，本案就涉及了二次收费是否可以退的问题。《合同法》第一百零七条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，在履行义务或者采取补救措施后，对方还有其他财产损失的，应当赔偿损失”。本案例中，销售商提供的热水器的质量不能符合约定要求，而热水器安装费用是购买电器的附加费用，在热水器退货后，不产生任何效用，如果安装费不退，将造成消费者财产损失，因此商家应该将安装费予以退还。

《消费者权益保护法》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、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”因此，电器退货，消费者有法定权利追回电器安装费等附带费用。（海淀区消协）



签了购车合同 不能擅自提价

案情简介：

近日，消费者在北京京申宝汽车销售服务有限公司订购了一辆“途安”轿车，合同标明价格为19.38万元，现付订金1000元，承诺备案后按合同约定原价提车，现备案后又被告知加价13000元后提车，消费者当时拒绝对方的无理要求，并投诉到朝阳消协双桥分会。

调解结果：

双桥消协分会接投诉后，立即进行调查，核实情况并要求对方负责人到消协接受调查，该公司在被多次催促的情况下，才派了三个不同部门负责人到消协配合调解。当调解人员问到加价问题时，对方声称加价是上级的要求，因为配置增加了，是厂家的决定，销售商没有责任。消协调解人员要求对方出示上海大众对于该款轿车的明文规定，但均未提供有效证据，同时消费者也打了上海大众服务热线电话，经核实该款轿车的配置价格没有变化。对于该公司信口雌黄的行为，消费者表示非常气愤。在消协调解之下，该公司最后认识到了自身的过错，同意按照承诺不加价按时付车。

案例点评：

《合同违约行为监督处理办法》第十条规定，经营者与消费者采用格式条款订立合同的，经营者不得在格式条款中加重消费者下列责任：（一）违约金或者损害赔偿金超过法定数额或者合理数额；（二）承担应当由格式条款提供方承担的经营风险责任；（三）其他依照法律法规不应由消费者承担的责任。本案中消费者购车与该公司所鉴定的合同中只注明车的价款，并未注明车到后需要另加价，所以经营者违背了改办法第十条中第三小条，其他依照法律法规不应由消费者承担的责任。该公司应该履行合同约定义务，不能违背消费者合法权益。

此外，在目前汽车行业竞争如此激励的情况下，作为一家销售汽车的企业，应承担履行合同的 responsibility 和义务，不

推委以积极的态度为消费者服务好。不能拖延解决，作好售后服务。减少消费者损失，保护好消费者的合法权益，避免类似事件发生。（朝阳区消协）



熟食吃坏肚子 可依法索赔

案情简介：

近日，张先生在北京京客隆商业有限公司十三店购买熟食制品，在食用后出现上吐下泻现象，张先生怀疑是产品变质所致，张先生找到该超市要求赔偿医药费及误工费时，该超市同意进行赔偿，但一直拖着不给解决。无奈之下，张先生只好向朝阳消协六里屯分会进行投诉。

调解结果：

消协接到投诉后，对事实进行了核实，了解了事情的经过。消协分会工作人员根据调查的事实，对经营者虽然认可所发生的事情，但在赔偿的问题上一直没能尽快解决，而拖延的做法，提出批评。通过消协工作人员的说服教育，经营者认识到了自己的做法欠妥，向消费者表示歉意的同时，一次性向消费者赔偿医药费1100元。

案例点评：

《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、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利；第三十五条规定，消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。经营者所经营的商品出现问题，给消费者造成了人身伤害。消费者提出赔偿要求合情合理，经营者虽然认可所发生的事情，但在赔偿的问题上一直没能尽快解决，使得消费者不但在经济上受到损失，而且在身心上也受到了伤害。因此，本案的纠纷责任明确，是因经营者将赔偿问题拖延解决而发。商家既然已承认了自己的产品问题，就应采取积极解决问题的态度，否则就是严重侵害了消费者的合法权益。希望经营者要依法经营，合法经营，真正把消费者看作是上帝。（朝阳区消协）



干洗贵重物品 最好进行保值

案情简介：

近日，消费者冯女士将一件真丝外套送到北京布瑞琳洗染服务有限公司干洗。但在取外套时发现，真丝外套被洗串色，也没有洗干净。经过两次处理仍不能解决。冯女士找到洗衣店要求赔偿，洗衣店不同意冯女士的赔偿要求。双方僵持数日未果，冯女士无奈只得向朝阳消协六里屯分会投诉。

调解结果：

消协接到冯女士投诉后，根据调查的事实进行调解。调解人员对此纠纷中消费者要求赔偿的意见表示可以理解，对经营者不积极解决问题的态度给予了批评。经营者当即表示，虚心接受消协调解人员的批评，诚恳向消费者道歉，同意一次性赔偿消费者400元，并将洗衣卡内的余额2593元退还给消费者，双方对此意见表示接受。

案例点评：

《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、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”和第十六条：“经营者向消费者提供商品或者服务，应当按照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务……”本案中因经营者没有严格检查衣物，使得出现以上问题，经营者应接受教训，不断学习，提高专业技术水平，更好的为消费者服务。此纠纷责任完全在经营者，因经营者的法律法规意识不强导致纠纷的发生。当然，消费者在接受洗衣服务时，也应对贵重物品进行保值，以免发生后缺少应有的证据。（朝阳区消协）



食品标识不全 赔十倍不冤

案情简介：

日前，消费者田先生到东城区幸福大街消协分会反映：今年3月29日，他在幸福所管辖的一家企业购买了11瓶新疆黑峰山花蜜，共计323元整。回家后，他发现购买的蜂蜜没有标明储存条件，认为违反了《中华人民共和国食品安全法》有关规定。于是到幸福消协分会进行投诉，要求商家给予十倍赔偿和负担误工费。

调解结果：

消协干部接到投诉后，立即联系商家解决纠纷。商家只同意退货，不同意赔偿。消协干部对商家指出，食品标签上不标明储存条件确实违反了《中华人民共和国食品安全法》的有关规定。经过调解，最后双方达成一致意见，商家已为田先生退货并赔偿现金3000元整，纠纷得以圆满解决。

案例点评：

《中华人民共和国食品安全法》第四十二条规定：预包装食品包装上应当有标签。标签应当标明下列事项：一、标注名称、规格、净含量、生产日期；二、成分或者配料表；三、生产者的名称、地址、联系方式；四、保质期；五、产品标准代号；六、贮存条件；七、所使用的食品添加剂在国家标准中的通用名称；八、生产许可证编号；九、法律、法规或者食品安全标准规定必须标明的其他事项。田先生购买的这些新疆黑峰山花蜜，既然标签上没有标明储存条件，就确实违反了《中华人民共和国食品安全法》的有关规定。消费者在购买预包装食品时，应仔细留意贮存条件等相关信息，以保障自己的合法权益不受损害。（东城区消协）



单方设定有效期 商家做法不妥

案情简介：

消费者张女士于今年2月10日在某眼镜店办理了一张会员卡，因累计消费10000元，按照使用说明兑换了2000元电子优惠券，优惠券及说明书均未注明使用时限。但当消费者要求使用电子券时，眼镜店以优惠券过期为由拒绝兑现。张女士向房山区消协投诉商家不诚信经营，要求商家履行承诺。

调解结果：

消协工作人员接到申诉后，立即与消费者及商家联系，调查了解情况，商家强调：“在公司网站上公布了电子券的有效期，并且也曾发短信告知消费者，消费者应当已经知道，所以公司不能满足消费者的要求”。经过调解人员的耐心讲法，商家终于承认了错误，履行了承诺。

案例点评：

按照《合同法》第七十七条：“当事人协商一致，可以变更合同”的规定，任何未经消费者认可的变更合同条款的通知、告示等都是没有法律效力的。无论商家怎样辩解，消费者在办卡时，卡上及使用说明都未曾标注电子券的有效期，商家之后单方在网站上公布的有效期，不仅没有经过消费者确认，更没有经过消费者签字认可，属单方变更合同条款。因此，商家应该为消费者兑现以前的承诺。（房山区消协）



服务金卡八年承诺 **兑现了**

近日，幸福大街消协分会接到消费者董先生投诉，称其2003年2月14日在某商场购买了一台小厨宝，单价400元，当时商家附赠董先生一张服务金卡，承诺八年内胆漏水免费更换新机。2011年2月中旬，董先生忽然发现小厨宝内胆出现漏水现象，无法使用。董先生翻出服务金卡发现，这时离商家承诺的期限还有四天时间，董先生立即给商家打电话要求更换新机，但商家以各种借口进行推辞，不同意更换。多次与商家协商都被拒绝后，董先生抱着一线希望来到幸福大街消协分会寻求帮助。

消协工作人员接到投诉后，立即联系双方到消协解决纠纷。消协工作人员表示，《中华人民共和国消费者权益保护法》第23条规定：经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者约定履行，承担包修；包换、包退或者其他责任的，应当按照国家规定或者约定履行，不得故意拖延或无理拒绝的规定，引导商家从消费者的角度出发，诚信经营，履行承诺。经过耐心的解释与沟通，商家最终为董先生免费更换新小厨宝一台，受到了消费者的高度评价，至此一起长达8年的承诺得以兑现。

“进口绵羊皮”标识是假的

4月初，消费者王先生在平安大街某商店以863元买了两件皮夹克。虽然夹克上标注了“进口绵羊皮”标识，但王先生回家穿上皮夹克后，家人和朋友都怀疑是假的。于是王先生找到商家，商家承认夹克是PU材质。王先生要求退货，对方不予答应，于是找到消协要求商家赔偿。

在调解过程中，消协工作人员了解到，因商家在进货时疏忽，只想样子好看，质地也很柔软，没注意到标识，该成衣确为PU材质，而且是以PU价格卖的。消协工作人员指出，不管是以什么价格卖的，衣服标的材质与实际不符，属于欺骗了消费者，应双倍赔偿。由于商家态度诚恳，且经营也很困难，最终商家给消费者退回全部货款，同时赔偿消费者500元。

买过期**面包**获高额赔偿

5月1日，消费者高先生在美廉美白纸坊店花50元购买2袋面包，回家后家人发现面包已过保质期，高先生立即回到超市要求退货，但超市工作人员不予理睬，高先生非常气愤打电话投诉到西城区消协。

消协工作人员接到投诉后，立即与超市负责人联系。经核实面包确实已过期。工作人员首先要求超市负责人将这个批次的面包立即全部下架，并教育说服超市负责人妥善解决此事。最后，超市负责人对自己工作的疏忽进行了深刻检讨，同时对给消费者造成的伤害表示道歉，并一次性赔偿了高先生300百元。



浴池内摔伤 获赔两千元

3月10号，消费者戈女士到一家洗浴中心洗浴，在蒸桑拿时，戈女士因踩到台阶上一个塑料袋而被滑倒，致使右手腕被摔伤，经医院诊断为骨折。于是戈女士找到商家要求赔偿医药费、误工费等共5000元整。商家以各种借口推卸责任，不同意赔偿。戈女士多次上门协商，都被对方拒绝。在万般无奈下，戈女士来到消协幸福大街分会进行投诉。

消协工作人员在仔细了解情况后，向商家宣讲了《中华人民共和国消费者权益保护法》第41条的有关规定：“经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当支付医疗费，治疗期间的护理费，因误工减少的收入等费用等。”经过调解，商家终于意识到消费场所存在瑕疵，对戈女士的摔伤应负有一定的责任，决定当场赔偿戈女士医药费、误工费等共计2000元整。至此，一起因在接受服务中受到人身伤害的消费纠纷得以圆满解决。

特价鞋 修三次仍开裂

近日，东城消协建国门分会接到消费者投诉，反映在东单骆驼专卖店购买的旅游鞋，在保修期内已经维修三次后，鞋底再次出现开裂现象，找到商家要求退货，商家称该鞋是特价商品，拒绝了消费者退货的要求。

建国门分会根据《消费者权益保护法》和《北京市商业企业鞋类商品经营管理办法》有关规定明确指出：在保修期内两次修理仍不能正常使用的，经营者应当负责更换或者退货。在建国门分会说服、敦促下，该专卖店提出给消费者更换鞋并送一条皮带，但消费者对鞋的质量表示担心，坚持要求退货。消协建国门分会再次约见了商家，告之依照法规规定，消费者的旅游鞋在保修期已经维修三次，消费者可以选择退货，而且对故意拖延和无理拒绝行为可以处罚。在消协的调解下，该店最终退给消费者363元，消费者对消协的调解非常满意。

230万 新宾利无法上牌

近日，消费者张先生到东城消协建国门分会投诉，称其2010年底通过某汽车销售企业订购一辆宾利牌汽车，该车售价230万，消费者已预付130万，该公司未按约定办理备案手续，导致该车无法上牌照。现消费者要求履行备案上牌的承诺，对方称加价才能办理，消费者请求调解。

建国门分会接到投诉后极为重视，立即派人对消费者反映的问题进行了核实。经了解，该消费者是持有有效《北京市工作居住证》的非本市户籍人员，根据《北京市小客车数量调控暂行规定》申请汽车指标所需具备的条件“持有本市有效暂住证且连续五年（含）以上在本市缴纳社会保险和个人所得税的非本市户籍人员”，该消费者不具备汽车新政后申请汽车指标的条件。经核实消费者交预付款后该公司未办理备案手续。经调解双方达成和解，该公司补偿消费者相当于10万元的汽车保养维修服务。消费者张先生对解决结果非常满意。



一根煤气管的退货经历

4月11日，东城区消协安交分会接待了一位年近70多岁的老大妈，称今年1月30日，她从朝阳区王四营乡特意赶到东城平安大街某煤气站，购买了一根煤气灶具上使用的胶皮管，单价16元。原本是想更换家中灶具上的旧胶皮管，经专业人员上门检修，暂时不用换新的。但冬天太冷不愿出门，大妈就把新买的胶皮管存放了一边，现在天气暖和了，才想把这根闲置没用的胶皮管退掉。

安交消协分会秘书靳玉平看着眼前这位头发花白，拄着拐棍，且腿脚很不利落的老大妈，一时不知如何是

好。煤气站离安交分会很远，又没有直达车，大妈肯定去不了，但又不忍心让老人为16元钱再跑一趟，靳玉平决定自掏腰包为大妈“先行赔付”。然后，再想办法和煤气站沟通。大妈拿着16元钱高兴地走了。

靳玉平骑上自行车来到煤气站，和煤气站负责人说明情况后，负责人告诉靳秘书：“按规定灶具胶皮管是不退不换的，因为一旦胶皮管漏气是很危险的，考虑到老人的特殊情况，待我们检查后如果不漏气就给退了。胶皮管经过检查没问题，煤气站才支付16元退货款。靳玉平秘书对煤气站负责人表示感谢后，又骑车回到了工作岗位。

移民不成 退费遭拒

3月18日，北新桥消协分会收到来自辽宁大连白女士投诉，称其于2010年3月25日与北京东方杰圣咨询有限公司签订委托办理加拿大联邦投资移民的合同，期间支付服务费35000元等相关费用，一直到2010年10月14日因移民政策的变动，白女士的移民申请被加拿大移民局退回。至此，白女士要求公司全额退还服务费和申请费以及其它相关费用，但该公司一直拒绝退费。

3月21日，鉴于移民事项处理的复杂性，北新桥消协相关负责人在对申诉情况进行分析后，向该公司法定代表人齐某进行了约见，对白女士移民事宜，该公司出具了长达20多页的资料。调解工作中，由于同白女士一直是电话联系，在意见和结果方面双方各持一词，情绪变化比较大。3月22日，消协分会通知双方因达不成共识终止调解，双方约定在4月初以传真方式签订终止调解书。

在双方约定终止日期间，消协工作人员对白女士移民申诉锲而不舍，利用日常巡查的时机，多次同该公司负责人进行协商，并多次向白女士就协商情况及时予以通报。4月20日，白女士给消协打电话，表示因工作原因于4月26日到京，无论调解结果如何，都要到消协感谢为她处理此事的同志。在得知此情况后，消协相关负责人再次到北京东方杰圣咨询有限公司，同公司法定代表人齐某协商解决方案。

4月26日，白女士和北京东方杰圣咨询有限公司负责人双方来到北新桥消协分会，在消协工作人员的努力下，北京东方杰圣咨询有限公司终于同意全额退还服务费和申请费以及其它相关费用共计63000元，双方握手言和。白女士在离开消协踏上回程之时，紧紧地拉着消协工作人员的手说：“首都消协就是好，谢谢你们！我个人诚心诚意邀请你们有时间一定去大连玩！”

农用车用一周就坏了

3月28日，暂住于北京的河南消费者陈先生给密云县消协打来电话，称其于2011年3月22日在密云县某农机公司花22900元买了一辆时锋品牌的农用机动车，用后不到一周时间，便发生质量问题，先后修理三次均未修好，要求退货或换货，与经销商始终未能达成一致，故请县消协出面帮其维权。

县消协接到投诉后，及时与密云这家农机公司取得了联系，要求其认真解决好这一投诉，这家农机公司的负责人答复在详细了解情况后，会给消费者一个满意的结果。但是直到3月30日，这起消费纠纷还没有得到解决。在这种情况下，县消协本着对消费者认真负责的态度，于3月31日又亲自到密云这家农机公司，找到其负责人与其交换了意见，提出了县消协的解决建议，这家农机公司的负责人表示，一定会立即派专人负责解决这一投诉。

最后，这家农机公司为消费者陈先生办理了退货手续，一次性退还了消费者陈先生的购车款22900元。

商场内受伤索赔要证据

消费者戴先生带其孙女到东城区某商场购物,乘滚梯时其孙女左手中指被滚梯夹伤,当即被送往积水潭医院进行了手术。消费者戴先生认为对其孙女夹伤一事,商场负有一定的责任,要求赔偿医药费、误工费、精神损失费共计人民币27000元,商场认为该滚梯有安全检验合格证,滚梯旁配有明显安全提示,因此商场不存在过错,对于戴先生孙女被夹伤只是表示同情,戴先生不满意商场给出的答复,随即向媒体求助,北京电视台七频道对此事进行了报道。

由于事情一直没有得到解决,戴先生随后向东城区消协电话投诉。区消协工作人员很重视,亲自勘查了商场的滚梯设备,并对双方提供的材料进行了分析,工作人员认为商场滚梯设备齐全,不存在安全隐患,而且滚梯旁设有明显提示,消费者戴先生又提供不出商场有过错的有力证据,想得到赔偿很难。工作人员本着建立和谐社会的原则,考虑到受伤的是一个三岁的儿童,多次给商场负责人做工作。最后,商场同意一次性支付戴先生人民币2500元做为慰问金。

电视购物退货一波三折

5月5日,密云县消协接到一封来自于江苏淮安的消费者投诉信。消费者刘女士来信称,其于2010年6月26日在收看北京时尚万家科有限公司做的电视广告后,花337元购买了一台“金维宝”养身微电脑全自动豆浆机,货到后打开一看发现与电视广告宣传的不一样,之后便电话多次与该公司的联系,该公司同意为刘女士做换货处理。随后,刘女士便将自己所购的豆浆机按该公司的要求退回该公司,地址是北京市密云县经济开发区云腾路8号客服部王学冬;过了几天,刘女士便收到了一台名叫韩启进送修过的旧的无网豆浆机,刘女士又多次与该公司联系,该公司同意继续为其换货。刘女士再次按照该公司的要求,将其所换后的豆浆机寄给了该公司一个叫夏辉的同志。之后,刘女士始终未能收到豆浆机。刘女士又数次与该公司联系,要求该公司为其换货或退货。虽然该公司口头同意为其做退货处理,但是一直拖到今年4月底,该公司仍然没有为其办理退货手续。

在这种情况下,刘女士才写信给密云县消协,请帮助其维权。县消协接到投诉信后,便迅速与辖区工商所取得联系,一起到北京时尚万家科有限公司找到该公司负责人,介绍了消费者刘女士所反映的情况,指出了该公司的不当做法。在消协的努力下,该公司认识到了企业自身经营中存在的不足,为消费者进行了全额退款处理。



美容卡余额退费有点难

近期,西城消协牛街分会接到一位77岁高龄消费者投诉,称其去年12月中旬至今年3月初,在北京雅兰丝轩美容中心办理足疗、推背等服务卡三张,合计费用6300元。在接受服务三个多月后,美容中心告知几张卡的费用基本用完,只有再续费后才能继续接受服务。其中一张3800元的卡,一共才接受4次服务就被告知用完了。消费者感到非常气愤,认为是商家蒙骗自己年老眼花,强烈要求商家核实服务次数,并退掉卡中剩余费用,以后不再到该美容中心接受任何服务了。

多次交涉无果后,消费者来到牛街分会投诉,请求协助解决退款。消协调解人员在认真听取情况后,考虑到消费者是位耄耋之年的老人,家远又行动不便,于是立即联系商家法人与消费者当面调解。在调解人员的耐心调解下,商家终于当场同意退还消费者办卡剩余费用2000元整。

定制木门违约要交违约金

去年10月，消费者王女士在朝阳区安立路3号1幢的北京东方家园家居广场市场有限公司立水桥分市场内的F2-503号摊位订购的木质门，送货后发现不是所订购的那一款，一直与商家交涉，今年2月26日，商家从消费者家中取走门，商家同意退款，但是消费者要求按照合同约定细则赔偿违约金，对方却不愿赔付。

望京消协分会接到投诉后，立即与消费者联系。《消费者权益保护法》第十条：“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。”第二十三条“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者约定履行，不得故意拖延或者无理拒绝。”消协调解人员按照以上的法律法规，首先批评了商家未按照双方的合同约定制作木门，是商家的过错，现在同意退货，并将木门拉走，消费者要按照合同约定赔偿违约金并不过分，经营者当即表示虚心接受消协调解人员的批评，向消费者道歉，同时承诺一定按照合同约定为消费者重新制作木门，20天内保证质量为消费者制作、安装好木门，消费者表示接受此调解结果。

消协先行垫付暖人心

近日，消费者孟女士到东城消协幸福分会投诉，反映她于2009年10月在一家健身中心办了一张健身卡，并交付商家存衣柜押金100元整，有效期为一年。2010年10月份到期，于是孟女士找到商家办理退还押金手续，没有想到的是该店闭门停业，门前也未张贴告示。后孟女士经多方查找，打听到了商家的经营场所属幸福大街工商所管辖，孟女士立即找到商家要求退还押金。对方以各种借口进行推辞，对孟女士进行刁难，且拖延退还押金长达5个月之久。在万般无奈下，孟女士抱着一线希望打电话给消协要求讨个说法。

消协干部接到投诉后，立即联系双方到消协了解情况解决纠纷。消协干部对商家进行了耐心说服教育，并进行有关法律法规的宣传。最后商家同意退还孟女士押金100元整，由于当时商家未带现金，消协分会为商家先行垫付退还消费者100元整，最终这起久拖不决的投诉得以圆满解决，受到了消费者的高度赞扬。



新西服穿两天就掉线

日前，消费者杜先生在位于朝阳区东坝八路的东五环市场内购买了一身西服，但杜先生回家穿了不到两天，发现该西服有掉线的质量问题，而且非常严重。于是杜先生又找到该摊位要求更换。可摊主硬说没问题，就是不为杜先生更换。经几次协商，双方意见始终达不成一致。因此杜先生投诉到朝阳消协酒仙桥分会。

消协分会接到投诉后，立即核实双方当事人，确定情况属实后对此投诉进行了调解。消协认为，西服有质量问题，商家理应为申诉人解决，不给消费者解决、刁难消费者是不对的。又根据《消法》第十条的规定：“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。”在消协的耐心教育下，摊主最终认识到了自己的错误，为消费者更换了新西服。

五个抽屉竟然**三种颜色**

2月15日，大屯消协分会接到消费者张先生投诉，称其于2010年6月在居然之家北四环店一商户签订家装合同，工期应为当月15日至隔月后的8月14日两个月完工，但实际上彻底完工在2010年12月3日。在这期间，家装虽然大体完工，但总有一些小问题，多次进行修理，最后的五屉柜面板总是有色差，修理不好要求退货，并赔偿因经营者不遵守时间，导致他三次未能按时收货而造成的误工费。

消协工作人员与经营者联系后，经营者承认事实，但经营者却以路上堵车等予以推脱，就是不同意支付误工费，经过消协工作人员的耐心解释，并及时向经营者宣读北京市“消法”实施办法中第九条，“经营者提供的商品或者服务存在质量问题，消费者因修理、更换、退货以及为解决纠纷耽误时间的，经营者应当给予赔偿。赔偿标准参照市统计局提供的上年度本市职工平均工资计算”的相关规定，经营者最后同意付给消费者误工等费用300元。

现代手机用**三天就掉漆**

近日，一位姓丁的消费者在大中电器大山子店购买了一部现代牌手机，但用了不到三天就出现掉漆的质量问题。丁先生马上与商家联系希望将手机退掉，双方通了几次电话后，商家只同意更换或维修，不同意退机。王先生认为，手机在三天内出现质量问题，根据国家三包规定理应无条件退机，商家应按国家的三包规定为客户服务，不应拒绝客户的合理要求，于是投诉到朝阳消协酒仙桥分会，希望能帮忙调解。

消协接到投诉后，立即核实双方当事人，确定情况属实。消协工作人员指出，按手机“三包”规定，手机在七天内出现质量问题，就应该为消费者退机，商家不按规定执行，把自己的意愿强加于消费者是不对的。商家最终认识到了自己的错误，按照原价给丁先生退掉了手机。



皮靴洗褪色了怎么办？

近日，消费者康女士在某干洗中心清洗了两双棕色油皮皮靴，在取皮靴时，发现其中一双皮靴与清洗前有明显色差，便要求干洗中心赔偿。商家坚持清洗过程没有任何问题，并且一再强调清洗时没有上色，拒绝赔偿，要求消费者去做鉴定。协商未果，康女士来到房山区消协投诉，并出示了该干洗中心清洗单据及某商场购物发票。

接到投诉后，消协工作人员来到该干洗中心进行了调查，商家出具了该皮靴商场销售的照片，并出示了原始单据及监控录像，消协工作人员要求商家出示清洗工具及液体清洗剂，并进行了当场演示后发现该清洗液体与皮靴颜色有些化学反应，为了防止将皮靴洗花停止了清洗。

消协指出，浅色皮制品用化学清洗剂根据材料的质地不同会有些化学反映，在清洗时应该和消费者表述清楚，得到消费者认可后在票据上签字，虽然不是由于商家主观故意，但是商家是存在责任的。经过调解，商家退还消费者两双皮靴60元的清洗费，并补偿消费者200元。

二元消费纠纷调解体系的构建

杨立新 刘召成

在商品经济社会，消费是社会正常运转的关键环节，其不但是实现再生产的必要保证，也是人们日常活动的重要部分。在如此频繁的消费活动中，纠纷的产生在所难免。对于消费纠纷的解决，我国《消费者权益保护法》第34条规定了五种解决方法：一是与经营者和解解决；二是由消费者协会调解解决；三是向有关行政部门（主要是工商行政管理机关）申诉，行政机关可行使行政调解的职权进行调解，也可行使行政处罚的职权对经营者的违法行为进行查处；四是根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；五是向人民法院提起民事诉讼。

一、调解在解决消费纠纷方面的优越性

从上述规定可以看出，对于消费纠纷的解决，立法者更加倾向于非诉讼解决机制。在上述五种解决方法中，有四种是非诉机制，其中又有两种是调解机制。立法者在消费纠纷领域对于非诉机制，尤其是调解机制的青睐，一方面与消费纠纷的普遍性、多发性和小额性等特性有关，非诉机制尤其是调解机制对于消费纠纷的解决具有较诉讼机制明显的优越性；另一方面也与我国以和为贵以及厌诉的传统文化有关。

（一）调解作为非诉纠纷解决机制的定位

调解是在不诉诸法院的情况下，由中立的第三方以解决纠纷为目的，对于双方当事人进行劝说、教育和协调的活动。这种纠纷解决机制具有程序简单，成本低廉，时间灵活的特点。

在西方国家，调解是随着非诉纠纷解决机制的发展而出现的。非诉机制，也称诉讼外纠纷解决机制，又称ADR(Alternative Dispute Resolution)，起源于美国。它是各种诉讼以外解决纠纷方式方法或机制的总称，包括传统的仲裁、法院附属仲裁、建议性仲裁、调解仲裁、

棒球仲裁、调解、微型审判、简易陪审审判、中立专家认定事实等。根据纠纷解决主体的不同，ADR又可以区分为司法ADR、行政性ADR和民间性ADR。

非诉纠纷解决机制在西方的发展，主要有两个方面的原因：一是诉讼爆炸的压力。诉讼活动是一种高成本的司法活动，其以严格的形式要求来保障获得正义的裁判结果，需要消耗大量的司法资源。因而一个社会的司法资源无法承受庞大数量的诉讼活动，在诉讼爆炸的压力下需要寻求诉讼以外的相对简洁的其他途径来解决纠纷。二是现代社会在利益、价值观、偏好和各种实际需要等方面的多元化，本质上需要多元化的纠纷解决方式，人们需要拥有更多的选择权。

而在我国，调解制度是传统文化和民族习惯发展的产物。它具有悠久的历史渊源，西周时已经萌芽，至清代，已经形成了完备的调解制度。与法治理念相比较，我国的调解制度所关心的并不是权利的保护，而是纠纷的化解。这一调解的指导精神与我国传统的儒家思想相一致，儒家君子主张以德报怨，通过修身的方法超然于纠纷之上，遭遇纠纷之后，并不关注权利的保护，而是寻求妥善化解纠纷。因此，我国的调解机制是一种社会治理的工具，包含了化解纠纷，维护和谐的功能。这一功能仍旧是我国目前调解机制的重要特点。

基于不同的社会结构和文化，调解也会呈现出不同的表现。与欧美国家相比，日本的调解制度与我国更加接近。由于日本同样受到和为贵思想的影响，调解制度与美国存在较大差异，美国的非诉机制可以在程序方面灵活运作，但是却要按照案件的性质适用实体法；而在日本，以纠纷解决为目的，正确的解决方法在实体和程序方面都与现实相符。

在美国，调解主要是应对诉讼爆炸的产物，虽然在程序方面可以简化和多样，但是调解所依据的规则仍然

是案件的实体法规定。而在包括我国和日本在内的东方国家，由于受到儒家和为贵思想的影响，调解不但在程序方面不必依据诉讼法的规定，可以采用灵活的方法进行之外，在所依据的调解规则方面，也不必严格依据实体法的规定，只要不违背法律的基本精神以及强制性和禁止性规定，调解可以广泛地采用道德、习惯、行业规范等多种社会规范。我国《人民调解法》的规定就是这一特点的鲜明体现：《人民调解法》对于调解应当遵循的原则采用了相对宽松的作法，并未将其限定为法律的规定，只要不违反法律法规和国家政策即可。学者也认为，调解并不意味着只能严格按照法律规范的尺度进行裁量，实际上是指不违背法律的基本原则，不违反现行实体法的强制性和禁止性规定。

（二）消费纠纷的特点

消费纠纷是在消费领域，消费者与经营者之间因所购买、使用的商品或所提供的服务而发生的权利义务纠纷。消费纠纷具有如下特点：

1. 普遍性和多发性

社会分工和市场经济通过消费将人们紧密联系起来，每个人每天都必须通过消费行为从经营者那里获得必要的物品。在这样经常性的消费活动中，不可避免地会出现各种各样的消费纠纷，因而消费纠纷与其他种类的纠纷相比，具有明显的普遍性和多发性的特点。据统计，2010年仅全国工商行政机关受理的消费纠纷就高达74.5万件。如此多的消费纠纷如果进入诉讼程序，对于法院将是沉重的压力。

2. 小额性

消费纠纷大多具有小额性，纠纷所涉及的数额较小。2010年我国消费纠纷投诉中占据前五位的依次是：服装鞋帽、移动电话、电信、食品和消费，基本属于小额消费纠纷。具体到统计数据来说，2010年，全国工商行政管理机关共受理消费申诉争议金额千元以下的消费纠纷60.9万件，1千元至1万元的申诉11.2万件，1万元至10万元申诉1.4万件，10万元以上申诉0.3万件。可见，千元以下的小额纠纷占到全部纠纷的绝大部分，而且由于涉及人们日常生活必须的消费活动大多是在百元以下，因而百元以下的消费纠纷的数量占绝大部分。例如，在丘建东起诉的两起电话费双倍索赔案件中，商家多收的费用是0.55元，双倍赔偿就是1.10元。属于典型

的小额纠纷。

3. 双方当事人地位不平等

在消费纠纷中，纠纷双方当事人是经营者和消费者，双方的地位存在严重不平等。首先，经营者是资本集合的产物，具有雄厚的经济实力，而消费者是一般的老百姓，经济能力有限。经济实力的悬殊使得经营者在消费纠纷中具有天然的优势。经营者一般拥有专门的法务或者纠纷处理人员专职进行纠纷的处理，而一般的消费者必须每天上班以维持生计，根本没有时间和精力去处理消费纠纷。其次，由于现代科技的发展，消费品的生产和服务的提供采用高度专业化的手段，消费者对于这些消费品信息的占有也处于劣势地位，因而很难判断经营者是否存在过失，难以证明产品缺陷与自己所遭受损害之间的因果关系，因而在消费纠纷中就处于不利地位。正是因为经营者与消费者之间严重不平等的地位悬殊，即使在经济发达地区，发生消费纠纷时，50%以上的消费者会保持沉默，忍气吞声。

（三）消费纠纷的特点决定了调解是一种优越的消费纠纷解决方法

基于以上分析，消费纠纷具有不同于一般纠纷的独特之处，而诉讼由于其形式和程序的严格，费用的昂贵，并非消费纠纷解决的最佳途径，调解更有利于消费纠纷的快速有效解决。

1. 调解成本低廉，能够促进消费者维权的积极性

由于消费纠纷的小额性，消费者提出诉讼即便获得赔偿，数额也比较低；而通过诉讼主张权利却要付出高昂的成本，要支付诉讼费、律师费、鉴定费等各种费用，还要忍受旷日持久的诉讼过程，付出大量的时间和精力。因此，消费者往往因得不偿失而选择忍气吞声，放弃维权。例如在食品消费纠纷中，纠纷标的往往是百元以下的小数额，对于这样的纠纷，消费者花费大量时间和精力获得的赔偿往往是微不足道的，这阻碍了消费者主张权利，寻求救济的动力。诉讼模式的这一弊端逐渐被人们所认识，美国法上出现了对于消费者损害最低赔偿金制度来解决这一问题。我们也认为，我国应当借鉴这一做法建立消费者损害的最低赔偿制度，从而促使消费者积极主张和维护自己的合法权利。但这并非唯一的解决方法。相较于诉讼程序，调解因其极大地降低消费者的成本而能够更好地解决这一问题。调解不向消费

者收取任何费用,所采用的方法和程序简单灵活,消费者几乎不需任何投入,就能够实现纠纷的解决,获得经营者的赔偿。因而,调解能够提高消费者维护权利的积极性,促进消费纠纷的解决。

2.调解可以更好地维护消费者利益

我国的调解制度受到传统儒家思想的影响,以纠纷的解决为主要目的,主张在双方协商的基础上妥当地解决双方的纠纷,并不要求调解所依据的规则和调解结果完全符合法律的规定,只要其不违反法律法规和国家政策。这种调解机制增加了当事人意思自决的空间,减少了对抗性,纠纷双方当事人能够根据自己的价值观,实现自治,通过一定程度的相互退让实现双方利益的最大化。而这恰恰是诉讼程序不能实现的,诉讼程序是对抗性的,并不为双方当事人提供协商的机会和环境。因而在消协或工商行政机关的主导调解机制中,通过说服与协调,尤其是由于工商行政机关对于经营者的管理职权的影响力,企业往往能够做出一定程度的让步,对于消费者进合理的赔偿,消费者所获得的利益比通过司法诉讼程序获得的利益更多。

3.调解可以高效率地实现消费纠纷的解决

我国民事诉讼的审限制度规定,简易程序3个月,普通程序6个月,这种审限规定对于消费纠纷来说还是过长。消费者购买消费品正是要尽快对其予以利用,如果消费纠纷悬而未决,消费者不可能对于消费品进行正常使用或者获得补偿,因而长达数月的纠纷处理时间对于消费者来说是无法忍受的。即便最后获得正当的裁判,也是一种迟来的争议,对于消费者并不具有多大的意义。调解作为一种非诉纠纷解决机制,由于其采用简便的程序,避免了诉讼迟延的弊端,能够快捷地作出调解协议,确定双方当事人之间的关系,使得消费者的利益在短期内就能够得到维护。

4.调解可以节省司法资源,避免诉讼爆炸

诉讼是一种成本昂贵的纠纷解决机制,大量诉讼需要消耗巨额的司法资源。由于消费纠纷的普遍性和多发性,如果消费者对于消费纠纷都通过诉讼方式进行解决,会造成诉讼爆炸,给司法机关带来沉重负担。而调解机制并不依赖于司法机关,只需要当事人的协商就能够解决纠纷,从而可以节省司法资源,减轻司法机关的重负。

二、我国现有的消费纠纷调解机制

按照我国《消费者权益保护法》以及《人民调解法》的规定,在我国,消费纠纷的调解决机制主要有三种:消费者协会调解、工商行政机关行政调解和人民调解。

(一)消费者协会调解

消费者协会调解是指在消费者协会主持下,消费者和经营者根据自愿、平等原则,就消费争议事项协商并达成协议,从而解决消费纠纷的一种方式。据统计全国各级消协组织2010年共受理消费者投诉666255件,解决627271件,为消费者挽回经济损失67527万元,在解决消费纠纷方面起到了重要作用。这种调解方式不收取任何费用,程序简单,能够方便地解决纠纷,受到消费者的欢迎。

(二)行政调解

行政调解是行政机关或其所设立的纠纷解决机构对于经营者与消费者之间的纠纷所进行的调解活动。在我国有权对于消费纠纷进行调解的是各级工商行政管理机关和质量技术监督、卫生、食品药品监督等政府部门。这些行政机关在与其行政职能有关的范围内对于经营者和消费者之间的纠纷进行调整。由于这些行政机关对经营者的经营活动具有管理和监督的职能,由其主持的调解能够快速有效地形成调解协议,并能够得到经营者和消费者的认真履行。这是行政调解的最大优势。学者将行政调解的这种特点称之为:行政执法与纠纷解决相结合,具有权威性、合法性和正当性。

(三)人民调解

人民调解在我国具有深厚的群众基础,是一项在解放区时期就已经开始的纠纷解决机制,并被作为一项重要的宪法制度予以确认。我国《宪法》第111条规定:居民委员会、村民委员会设人民调解、治安保卫、公共卫生等委员会,办理本居住地区的公共事务和公益事业,调解民间纠纷,协助维护社会治安,并且向人民政府反映群众的意见、要求和提出建议。随着实践中人民调解经验的积累,这一调解机制逐渐发展成熟,我国制定了《人民调解法》对其予以规范。该法对于人民调解从组织机构、调解程序到调解协议进行了全面的规定,使其具备了合法性基础,有利于其发挥作用。

消费纠纷的人民调解,是人民调解委员会通过说服、疏导等方法,促使经营者和消费者在平等协商基础

上自愿达成调解协议，解决消费纠纷的活动。人民调解解决消费纠纷并不需要交纳任何费用，程序简单灵活，能够快速方便地解决纠纷，维护消费者权利。除此之外，调解所达成的调解协议具有法律效力。《人民调解法》第31条规定：经人民调解委员会调解达成的调解协议，具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。最高人民法院《关于审理涉及人民调解协议的民事案件的若干规定》第1条也规定：经人民调解委员会调解达成的，有民事权利义务内容，并由双方当事人签字或者盖章的调解协议，具有民事合同性质。因此，人民调解协议是一种民事合同，在一方当事人不履行时，另一方当事人可以向人民法院提起诉讼，通过法院的强制力保证调解协议得到履行。这是人民调解优越于其他调解方式之处。通过人民调解达成调解协议的消费纠纷能够得到顺利的履行。

由于我国的《消费者权益保护法》并没有将人民调解作为消费纠纷调解的一种方法予以规定，因此实践中对于采用人民调解的方法对消费纠纷进行调解仍然存在着迟疑。我们认为这种迟疑是没有必要的，人民调解的重要职能就是在司法程序之外的由公民自己解决日常纠纷、自我化解矛盾的民间纠纷解决机制，而消费者与经营者之间的消费纠纷是最为普遍的一种民间日常纠纷，正是人民调解所要解决的纠纷内容。因此，人民调解能够被作为一种消费调解方法予以使用。

三、构建消费者协会人民调解与行政机关行政调解的多元消费纠纷调解体系

我国目前存在着消协调解、行政调解和人民调解三种消费纠纷调解资源，它们在消费纠纷解决方面具有独特的优势，对此必须予以肯定。然而，这三种调解机制各自存在一些不足，而且这三者之间的关系也存在一些交错。需要通过整合这三种调解资源，建立我国消费纠纷调解体系，以完善我国消费纠纷调解机制。

（一）坚持调解在消费纠纷解决中的重要地位

诉讼是现代法治社会纠纷解决的最终机制，但并非唯一的机制，纠纷可以通过各种方法予以解决。诉讼以外的纠纷解决机制不但适应现代社会多元价值所要求的纠纷的多元解决要求，而且能够高效低本地解决纠纷，节省司法资源。具体到消费纠纷，由于它所具有的

特点，调解能够比诉讼更好地解决纠纷。而且经过几十年的发展，我国的消费纠纷调解实践已经积累了丰富且有成效的经验，对于这些宝贵的经验必须予以坚持和发展。所以我国应当继续坚持调解在解决消费纠纷中的重要地位，不断地提高和完善调解对于消费纠纷的解决机制。

（二）建立消费者协会人民调解机制，实现消协调解与人民调解的融合互补

消费者协会调解和一般的人民调解各自在处理消费纠纷方面都存在优势和不足，在消费者协会设立人民调解委员会，建立消费者协会人民调解机制，能够完善消费纠纷调解机制，更好地解决消费纠纷。

第一，人民调解与消费者协会调解具有相互结合的现实可能性。人民调解是一种大调解机制，能够包容各种各样的民间调解组织形态。虽然《人民调解法》主要规定的是设立在村民委员会和居民委员会的人民调解委员会的人民调解，但是在社团组织中也能够设立人民调解委员会；而消费者协会调解是在消协工作人员主导下的消费纠纷调解。因而这两种调解方法完全能够通过让消费者协会设立人民调解委员会，吸收原消协调解的工作人员参加，予以结合。

第二，消费者协会人民调解机制的建立是对于消费者协会长期消费纠纷调解经验的吸收。为了弥补消费者协会在调解结果执行力方面的不足，我国很多地方的消协早就开始了将消费者协会调解与人民调解相结合的尝试。据不完全统计，上海市、天津市、成都市、杭州市、长春市等地消费者协会都成立了消费者协会人民调解委员会。因而在全国范围内建立消费者协会人民调解机制是对于消协在消费纠纷调解方面长期探索经验的尊重和吸收。

第三，消费者协会人民调解机制的建立有利于结合消费者协会调解和人民调解的优势，更好地实现消费纠纷的调解。

消费者协会是公益性的社团组织，具有消费纠纷解决方面的专业知识，因而具有消费纠纷解决的天然优势。但是由于其对经营者并不具有任何制约关系，因而在协调经营者进行协商的过程中存在一定的困难，而且即便是得到调解的纠纷，经营者也有可能并不予以执行。据统计，成都市每年均有大约17%的消费纠纷要经

过两次以上的调解才能办结。而且,消协调解的组织机构和调解程序并不存在法律的规定,调解结果的效力也没有法律保障,因而,即便已经达成调解协议,也常常存在不能得到履行的现象。消费者不得不重新向司法机关提起诉讼,前期所付出的调解成本成为沉没成本。

人民调解是通过立法予以规范的调解方式,其调解委员会组成、调解程序和调解协议的效力都得到了法律的规定。通过人民调解达成的调解协议能够与司法程序予以对接,得到司法机关的承认。经人民调解委员会调解达成的调解协议,具有法律约束力。经人民调解委员会调解达成的调解协议后,当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的,一方当事人可以向人民法院提起诉讼。在诉讼中,调解协议被法院作为民事合同对待。而且当事人可以申请人民法院对于调解协议予以确认,得到人民法院确认的调解协议,一方当事人拒绝履行或者未全部履行的,对方当事人可以向人民法院申请强制执行。因此,人民调解的调解结果能够很好地得到实现。但是对于消费纠纷的调解并非一般的调解委员会能够胜任,消费纠纷具有一定的专业性,需要具有一定消费纠纷调解经验和知识的人参与。

通过在消费者协会设立人民调解委员会,在消协内部按照人民调解委员会的组织结构建立以消费者协会的人员为主的人民调解委员会,将消费者协会的消费纠纷调解经验和知识与人民调解有力的执行效果相结合,发挥两者的优势,能够使得消费纠纷获得更好的调解效果。这种作法只是对于消协原有调解机制的完善,丝毫不会减弱消协在调解消费纠纷方面的作用。

(三) 完善消费纠纷行政调解

行政机关在其行政管理过程中,对于消费者与经营者之间消费纠纷所进行的行政调解,以行政机关的管理职权作为后盾,在解决消费纠纷过程中能够发挥重要作用。但是目前的消费纠纷行政调解仍存在一定的不足。需要从以下方面予以完善。

第一,明确消费纠纷行政调解的受理范围。在我国,由于没有专门的法律法规对于消费纠纷行政调解的受理范围予以规定,因而出现竞争受理或者不予受理的情况。应当按照以下规则进行纠纷的受理:一般的商品、服务消费纠纷由工商行政机关及其分支机构予以受理。如果纠纷主要涉及商品或服务的卫生状况、物价等

方面的应当由卫生部门、物价部门等专门的主管国家行政机关受理。如果工商行政机关和专门的主管国家行政机关发生竞争关系的,由消费者进行选择。

第二,国家行政机关应当对于行政调解的处理程序予以完善。我国工商行政机关对于消费纠纷的处理程序进行了规定,但是某些规定过于复杂,减弱了行政调解的功能。例如,国家工商局颁布的《工商行政机关受理消费者申诉暂行办法》第13条规定消费者申诉应当采用书面形式,要载明申诉的主要事实根据。由于消费纠纷的多发性、小额性等特点,没有必要一定要求消费者的申诉采用书面形式,应当可以允许消费者采用口头形式。第22条规定消费者应当对自己的申诉提供证据。行政调解的主要优势在于,行政机关作为经营者的主管机关,能够依据职权调取消费者无法获得的证据,因而行政机关应当协助消费者调查取证,而不是由消费者自己提供证据,这种规定,并不利于消费者的保护。因此,我国行政机关的行政调解程序可以适当予以精简。工商行政机关以外的其他行政主管机关并不存在对于消费者的申诉和纠纷的处理程序的成熟规定,应当采用法规或部门规章的方法予以规定,以规范对于消费纠纷的调解。

第三,消费纠纷行政调解效力的强化。法律并没有对于行政调解的效力进行规定,虽然由于行政机关的管理职权,经营者大多对于调解协议予以履行,但是不排除有部分调解协议得不到履行的情况,因此有必要类推适用《人民调解法》的规定,强化行政调解的效力。行政调解是经营者与消费者协商一致的产物,应当作为双方之间的合同予以对待。有学者也持相同态度:只要不违反法律的强制性规定,对于和解、调解甚至经由行政调解达成的协议都应视为当事人之间缔结的合同。在一方对于行政调解协议不予履行时,另一方可以违约向法院提起诉讼。

(四) 消费者协会人民调解与行政调解的多元消费纠纷调解体系

通过整合我国目前的消费纠纷调解机制,构建消费者协会人民调解和行政机关行政调解相结合的多元消费调解体系,能够充分发挥调解的优势,便捷有效地解决消费纠纷,对于消费纠纷的解决具有重要意义。消费者可以选择消费者协会的人民调解,也可以选择行政机关的行政调解对于消费纠纷予以解决,按照整合后的调解机制,两种方法都能够适应消费纠纷的特点,便利地解决消费纠纷,保护消费者的利益。

果蔬汁饮料选购知多少？

果（蔬）汁及果（蔬）汁饮料是一种以水果或蔬菜或其浓缩原浆为原料，经过预处理、榨汁、调配、杀菌、无菌罐装或者热罐装的可以直接饮用的果、蔬汁及其饮料产品，不包括果汁含量小于5%的果味饮料。

原果汁又叫100%果汁，用新鲜水果榨取而成，不加水也不加其它辅助物，有天然果品的香气、滋味，同时最大限度地保留了鲜果中的各种营养成分。浓缩果汁是在原果汁的基础上去掉原水分，饮用时可以添加适量水还原为原果汁。果汁饮料是指在果汁或浓缩果汁中加入水、糖液、酸味剂等调制而成的清汁或浑汁制品，其成品中果汁含量一般不低于10%，这种是目前市场上比较常见的品种。其他还有由多种果（蔬）汁组分的复合果汁等。

果汁饮料中除含有80%–90%的水分外，其次就是糖。果汁中的糖主要是果糖、葡萄糖、蔗糖等，含量最高为20%，最低为4%。果汁中还含有人体所需的多种维生素，最丰富的是维生素C，此外还含有少量的维生素B1和B2，以及极微量的维生素E；大部分的果汁还含有一定量的β-胡萝卜素。此外果汁中含有对人体有益的有

机酸—果酸以及钾、钠、钙、镁、磷、铁等人体所需各种矿物质，有利于食物消化吸收，开胃健脾，增进食欲。果汁中的脂肪含量极低，一般不超过0.1%。

果蔬汁饮料虽然含有一定的营养成分，但含量大都较低或极微，所以能提供给人体的各种营养素含量也有限。总的来说，各种果蔬汁饮料是维生素C的来源之一。但是对于两周岁以下的孩子，不可过多饮用果汁，否则会影响铜和钙的吸收。服用抗生素前后2小时内不要饮用果汁，因为果汁（尤其是新鲜果汁）中富含的果酸则加速抗生素溶解，会降低药效。

消费者在挑选果（蔬）汁饮料时还需认真查看产品标签。主要内容有：产品名称、配料表、产品执行的标准号、净含量、生产日期、制造者的名称和地址、果汁含量等。一般来说品牌知名度高、具有免检或名牌标志的产品更有质量保障。在选购果汁饮料时应看果汁含量、纯度、水果种类来判断营养，一般来说混合果汁具有更全面的营养。

消费者应根据自己的需要选择不同规格的产品，因为果汁饮料打开包装后需尽快饮用。

买巧克力要注意什么？

巧克力由于其独特的口感和风味，深受广大消费者的喜爱。消费者在选购时，可根据各自的特点和需要，挑选相应的产品。同时应注意以下几点：

1. 首选大型商店或超市购买知名企业生产的产品。
2. 购买前观察外包装是否有破损，是否整洁干净，字迹印刷是否清晰，标签是否完整正规。正规厂家生产的产品标签完整清晰，应该标有品名、厂名、厂址、配料表、净含量、产品类型、执行标准代号、保质期等；不要购买包装印刷质量差，字迹模糊不清，标注内容不全，未标注生产日期的产品。
3. 巧克力中碳水化合物含量高，提供给人体能

量。但对特定消费者来说，特别是儿童，过多食用，会造成人体内能量积累，影响正常食欲。



怎样选购合适的水果罐头？

水果罐头是以新鲜水果为主要原料，经过加工处理、罐装、排气、密封、加热杀菌、冷却等工序，达到商业无菌，从而延长食品保质期的一种保鲜食品。按加工方法不同，水果类罐头分成糖水类水果罐头、糖浆类水果罐头、果酱类水果罐头、果汁类罐头，主要代表产品有糖水桔子、糖水菠萝、黄桃罐头等。

消费者在购买和食用时应注意以下几点：

1. 购买水果罐头时，首先观察外包装是否整洁干净，字迹印刷清晰；其次应确定该产品在保质期内，食品标签中是否标注有企业的名称、厂名、厂址、配料表、净含量、固形物含量、标准号、质量等级等信息。
2. 对以玻璃瓶包装的产品，可观察内容物块形是否完整，有无异物。一些水果罐头在加工过程或在贮运期间，常出现变色等质量问题，所以还要看水果颜色不应发生褐变。选择金属罐包装的产品时，不要购买金属罐的外壁或罐盖有因腐蚀引起的生锈等现象的产品。
3. 对包装物外形发生变化的产品不要购买。当水

果罐头被微生物污染，失去食用价值时，经常会产生产品的“胖听”现象，即通过肉眼观察产品的外包装物体积增大。金属罐包装的产品，在运输过程中，受物体碰撞，常出现外壁内陷现象，空气极易进入，致使内容物酸败变质，发现上述情形的产品不能食用。

4. 购买水果罐头时，应区分好糖水罐头和糖浆罐头。糖水类罐头的糖水浓度一般在15%左右，比较适合直接食用。糖浆类罐头的糖水浓度很高，在65%以上，只适合于食品加工。所以消费者在购买时要看清食品标签上糖水浓度含量，加以区分再购买。

5. 消费者应尽量在信誉良好的商场选购正规企业或产品主产区有一定规模的企业生产的产品。购买时应仔细核对生产日期、保质期，认真查看外包装的完整性。

6. 水果罐头中水分和糖分含量很高，开盖后，很容易造成微生物的大量繁殖，引起产品的酸败，失去食用价值。建议消费者开盖后，尽量一次食用完。

购买饼干要注意这些

面对市场上琳琅满目的饼干，建议从下面几个方面来选购和食用：

1. 购买场所：首选正规或规模比较大的商场和超市，因其对进货渠道把关比较严，产品质量比较有保证。
2. 购买品牌：首选规模比较大的企业和知名品牌，这些企业的质量意识比较强，产品质量较好。
3. 看标签：首先应看厂名、厂址、电话、执行标准、配料表是否齐全，是否在保质期内，还应看清配料表中的各种配料，确定是否适合自己。同时还应关注添加食品添加剂的种类。
4. 看感官：质量好的饼干应外形完整，花纹清

晰，无收缩、变形，用手掰易折断，无杂质。

5. 气味和滋味鉴别：质量好的饼干应具有产品特有的香味，甜味纯正，酥松香脆，无异味，不粘牙。

食用：吃饼干时应注意多喝开水，因饼干的水分较少。



粉丝粉条选购注意事项

粉丝和粉条是以豆类、薯类和杂粮为原料加工制成的丝状或条状干燥淀粉制品。其中粉条按形状又可分为圆粉条和宽粉条两种。

一、粉丝粉条选购注意事项

消费者在购买粉丝、粉条时应首先选择正规商场和较大的超市。购买时可从感官上进行观察，注意是否有霉变。注意观察包装是否结实，整齐美观，包装上应标明厂名、厂址、产品名称、生产日期、保质期、配料等内容。

二、粉丝粉条鉴别常识

(1) 色泽鉴别

进行粉丝、粉条色泽的感官鉴别时，将产品在亮光下直接观察。

良好粉丝、粉条色泽洁白，带有光泽。

较差粉丝、粉条色泽稍暗或微泛淡褐色，微有光泽。

劣质粉丝、粉条色泽灰暗，无光泽。

(2) 组织状态鉴别

进行粉丝、粉条组织状态的感官鉴别时，先进行直接观察，然后用手弯、折，以感知其韧性和弹性。

良好粉丝、粉条粗细均匀(宽粉条厚薄均匀)，无并条，无碎条，手感柔韧，有弹性，无杂质。

较差粉丝、粉条粗细不均，有并条及碎条，柔韧性及弹性均差，有少量一般性杂质。

劣质粉丝、粉条有大量的并条和碎条，有霉斑，有大量杂质或有恶性杂质。

(3) 气味与滋味鉴别

进行粉丝、粉条气味与滋味的感官鉴别时，可取样品直接嗅闻，然后将粉丝或粉条用热水浸泡片刻再嗅其气味；将泡软的粉丝或粉条放在口中细细咀嚼，品尝其滋味。

良好粉丝、粉条气味和滋味均正常，无任何异味。

较差粉丝、粉条平淡无味或微有异味。

劣质粉丝、粉条有霉味、酸味、苦涩味及其他外来滋味，口感有砂土存在。

芝麻酱的选购小常识

消费者在选购芝麻酱产品时，应该注意以下几个问题：

1. 应避免挑选瓶内有太多浮油的芝麻酱，因为浮油越少表示越新鲜。

2. 购买芝麻酱时除注意口味、价格因素外，还可从感官上进行粗略判断。看看产品的包装结实，整齐美观，包装上应标明厂名、厂址、产品名称、生产日期、保质期、配料等。

3. 生产时间不长的纯芝麻酱（20天以内），一般此时无香油析出，外观棕黄或棕褐色，用筷子蘸取时粘性很大，从瓶中向外到时，酱体不易断，垂直流淌长度能达到20cm左右。生产时间较长的纯芝麻酱（30天以上），外观棕黄或棕褐色，此时一般上层有香油析出，但在搅匀后，流淌特性不会有太多改变。

4. 芝麻酱一般有浓郁芝麻酱香气，无其它异味。掺入花生酱的芝麻酱有一股明显的花生油味，甜味比较明显。掺入葵花籽的芝麻酱除有明显的葵花籽油味外，而且同纯芝麻酱相比，气味淡了许多。

5. 取少量芝麻酱放入碗中，加少量水用筷子搅拌，如果越搅拌越干，则为纯芝麻酱。其主要原因是由于芝麻酱中含有丰富的芝麻蛋白质和油脂等成分，这些成分对水具有较强的亲和力。

此外，在食用芝麻酱时应该注意以下几点：

1. 芝麻酱开封后尽量在3个月内食用完，因为此时口感好、营养不易流失，开封后放置过久，容易氧化变硬。

2. 芝麻酱调制时，先用小勺在瓶子里面搅几下，然后盛出芝麻酱，加入冷水调制，不要用温水。

夏日养颜甜品轻松动手做



桂花龟苓膏

特点：清热、解毒龟苓膏能清热解毒、滋阴补肾，特别适合消暑，对于暗疮、痘痘等也能有效调理。蜂蜜有解毒、养阴、美容等多重功效。搭配食用，口感极佳，而且能有效地清热、解毒，解除夏季的燥热。

原料：龟苓粉20克，蜂蜜、桂花糖10克

制作方法

1. 先将龟苓粉用25克凉开水化开。
2. 然后加入75克热开水，搅拌均匀后放入冰箱冷藏室，约20分钟后取出。
3. 食用时加入蜂蜜及桂花糖即可。

备注：龟苓粉、蜂蜜及桂花糖在超市均可以买到，桂花糖建议买罐装的。

鲜果双皮奶

特点：解燥、益脾。以鲜奶和蛋白为主料的此款甜品，含有丰富的蛋白质、钙、磷等微量元素，健胃益脾。搭配鲜果，更能清凉解燥。

原料：鲜奶500毫升、白糖150克，蛋白4个，水果适量。

制作方法

1. 将鲜奶与白糖混合后搅拌均匀，蛋清打匀后，加入混合物中。用纱布或滤网过滤，放在碗中，隔水蒸



10分钟。

2. 放入冰箱冷藏室，冷却后取出，加入水果碎。

备注：如喜爱吃热的，也可不放入冰箱，蒸好后即可食用。

莲子红豆沙

特点：清肺、和胃。红豆具有清热解毒、健脾益



胃、利尿消肿、通气除烦等多重功效，莲子则能养心安神、清心润肺，柔滑细腻的莲子红豆沙具有清肺、和胃的功效。

原料：红豆50克，莲子(去芯)10克，白糖15克

制作方法

1. 将红豆、莲子洗净，一起放入清水中煮20分钟。
2. 捞出后沥干，将红豆用搅拌机搅成粉末状。
3. 将红豆沙、白糖加清水在锅中煮开，最后撒上莲子即可。

鲜橙炖官燕



特点：美肤、提升免疫力。燕窝具有润肺、养肝、滋阴等多重功效，更是养颜圣品。橙子含丰富的维生素C，配合食用，更具有提高免疫力的功效。

原料：官燕30克、橙子1个，白糖20克

制作方法

1. 把官燕放在碗中，用热水加盖浸泡3小时，取出，除去杂质，沥干。
2. 将橙子果肉挖出成空壳状，将白糖和橙肉加一点温水煮一下，然后过滤成橙汁。
3. 将橙汁倒入橙壳中，再放入燕窝，隔水蒸5分钟即可。

备注：官燕也可用血燕等来代替。

杨枝甘露

特点：消暑、润肺。西柚含有丰富的维生素C，可健胃、润肺、补血、清肠、利便。芒果能润肤止咳。西米可润肺、健脾。此款甜品口感清爽，有很好的润肺功效。原料：西柚果肉20克，芒果肉30克，白糖20克，鲜奶20克。

制作方法

1. 将白糖中加入水搅拌均匀，在锅中烧开后，凉



一下再放入冰箱冷藏约20分钟。

2. 将芒果肉用搅拌机打碎；西米放入锅中煮至透明状，然后用凉水泡一下。

3. 将鲜奶、芒果茸、西米、西柚果肉和糖水一起搅匀，放入冰箱冷藏室冷却后即可食用。

雨花石汤圆核桃酪

特点：健脑、养颜。核桃是很好的健脑益智食材，配合糯米、鲜奶等同食，具有很好的健脑及养颜功效。

原料：去皮核桃、鲜奶100克、糯米粉20克，花生10克、白糖30克、可可粉5克

制作方法

1. 糯米粉加入清水，揉成面团，将其中1/3混合可可粉，与另外2/3的面团混合捏成汤圆。
2. 花生用搅拌机搅碎，包入汤圆，煮约10分钟。核桃洗油稍炸一下，沥干后用搅拌机打成茸。
3. 将鲜奶、核桃茸、白糖一起混合后，煮沸即成核桃酪，与汤圆一同盛入碗中即可。

备注：可可粉在超市中可以买到。



夏季多吃苦味食物情绪好

中医的“心”为十二官之主，具有藏神、主神明及推动血液运行的作用。心在五行中属“火”，在五色中是“红色”，喜用“苦味”食物来调治。

苦是“火”的天敌

某公司小张因研发一项目，连续加班加点，生活极不规律。几天后，眼睛出现血丝，鼻子上长出一个大红包，且伴有口干口苦、大便干燥、心烦意乱等症状。母亲看到很是心疼，马上给他做了凉拌苦瓜，并让他喝苦丁茶，多吃蔬菜水果，注意生活规律。不久，小张的症状渐渐消退了。

小张是典型的上火表现，而苦味食物本身就具有清热祛火、解毒消炎的作用，是“火”的天敌。这里所说的火，是体内的一种邪火，如心火、胃火、肝火等，是因为正气不足所致。心火炽盛常表现为心烦、失眠、口渴、便秘、尿黄等，心火上炎到头面可出现面红、口舌生疮等症状。如果出现心火过盛的症状，可适当吃些苦味食物，以清心泻火。

最佳的苦味食物首推苦瓜，凉拌、炒或煲汤均可。苦荞含有黄酮类物质，其主要成分为芦丁，具有降低毛细血管脆性、改善微循环的作用，在临床上主要用于糖尿病、高血压的辅助治疗，被誉为“五谷之王”。苦菜水煎剂不仅对白血病的血细胞脱氧酶有明显的抑制作用，还可用于防治宫颈癌、直肠癌等。

夏季食苦宁心神

一到夏季，宁大妈就容易犯冠心病。一个偶然的机

会，她去邻居家闲聊，得知莴笋能缓解冠心病症状，就买回来拌着吃。没想到效果还真不错，连续吃了一段时间后，冠心病症状确实缓解了很多。

长夏属心，夏季心火当令，心火过旺而肾气不足，是心脏病的高发季节。加之夏季天气炎热，人容易郁闷气恼，会伤及心脏，从而诱发心脏病。另外，夏季人们常贪凉饮冷，肠胃容易受到刺激，导致脾胃失和，出现食欲下降、乏力、腹胀、心悸、出汗、失眠、多梦、月经不调等症状。因此，夏季吃些苦味食物，不仅能缓解由疲劳和烦闷带来的不良情绪，还能祛暑除热、清心安神、清肺、健脾胃。

夏天心火旺，心病还需心药治，注重调节情志很重要，首先要做到清心寡欲，因为心中少一分欲望，就少一些烦恼，也就不会伤及心脏。

当我们心脏虚弱时，要多吃些红色的蔬菜水果，如

西红柿、红辣椒、红薯、苹果等；进补些具有调养气血作用的中药，如红花、熟地、人参等。

常食绿叶蔬菜可预防皮肤癌

不少人认为，芹菜等绿叶蔬菜含有光敏物质，吃绿叶菜之后晒太阳，可能会促进皮肤老化长斑，让人越吃越黑。对此，营养专家表示，叶绿素的吸收率很低，摄入之后95%以上从大肠被排出体外。因此，它根本没有可能大量进入人体。少量进入人体的叶绿素主要分布在肝脏、淋巴结和脾脏当中，皮肤当中虽然也有，但数量甚少。夏日不仅要吃绿叶蔬菜，而且该多吃一些。不仅没有因为“感光”而引起皮肤生斑的问题，反而对于预防包括皮肤癌在内的多种癌症有所帮助。据了解，我国营养学会推荐，每天要吃4-5两深绿色的蔬菜。

冷冻食品解冻后不宜再进冰箱

消费者在使用冰箱的时候经常会出现不妥当的操作，其中有一个比较普遍的现象就是化冻后的食品会再次存放进冰箱之中，事实上，这种操作是不恰当的。

从市场上买回来的冷冻食品，肉、鱼、鸡、鸭、蛋、速冻蔬菜等，一经解冻要尽快加工食用，不宜存放。如果存放时间太长，肉、鱼、鸡、鸭等会因为细菌和酶的活力恢复，不但能很快繁殖分解蛋白质引起变质，而且还能产生有毒的组胺物质，人吃了会引起食物中毒。

冷冻蔬菜存放时间太长，不仅色变，营养损失，品质下降，而且也很容易腐烂变质，不能食用。冷冻的肉、鱼、鸡、鸭等冷冻时由于水分结晶的作用，其组织细胞便受到破坏，一经解冻，被破坏了的组织细胞中，会渗出大量的蛋白质，就成了细菌繁殖的养料。

有实验表明，将经冷冻1天的新鲜青花鱼，放在30℃温度下6小时，其腐败速度要比鲜鱼快1倍；将解冻的蛋黄放在18℃温度下2小时，细菌数增加约2倍，经8小时，细菌数增加50倍以上。

将冷冻的鲜鸡蛋，放在0~15℃温度下达10天以上，因经冷、热温度的变化时间太长，不但卵膜变松、蛋清稀薄，而且还发生粘壳、散黄，甚至霉变、发臭，不能食用。

冷冻过的蔬菜，尤其是在热天更不宜存放，否则绿叶蔬菜很快会变黄，维生素C也易被破坏。蔬菜放在20℃温度下，比放在6~8℃的温度下，维生素C的分解损失要多2倍。（房山区消协）



为提高消费者的防范意识和维权能力，西城区消协长期开展消费教育进社区活动



6月15日，房山区食品安全宣传周活动启动。图为房山工商分局副局长李力君为消费者发放宣传材料



近日，房山区消协在房山区宫园社区举行百例消费案例解析活动



4月21日，房山区消费教育百村行走进琉璃河西南召



为打造和谐消费环境创新理念，丰台区消协近日深入群众中宣讲消费知识。



“七一”即将到来，东城区消协组织
全体员工开展唱红歌活动



为迎接建党90周年纪念日，西城消协
全体党员近日重温入党誓词



海淀消协党支部组织支部学习



海淀区消协荣获海淀工商局先进党支部