

让“3·15”走进百姓生活的每一天

刘晓红◎著

# 3.15 维权情怀

中国国际广播出版社

让“3·15”走进百姓生活的每一天

刘晓红◎著

# 3.15 维权情怀

中国国际广播出版社

## 图书在版编目 ( C I P ) 数据

3·15 维权情怀 / 刘晓红著. -- 北京: 中国国际广播出版社, 2017.4

ISBN 978-7-5078-4023-0

I. ① 3… II. ① 刘… III. ① 消费者权益保护 - 中国 - 文集 IV. ① D922.294.4-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 080980 号

### 3·15 维权情怀

---

出品人	字清
著者	刘晓红
责任编辑	张娟平
装帧设计	陈丽维
责任校对	董满强

---

出版发行社	中国国际广播出版社 [ 010-83139469 010-83139489( 传真 ) ]
社址	北京市西城区天宁寺前街 2 号北院 A 座一层
	邮编: 100055
网 址	www.chirp.com.cn
经 销	新华书店
印 刷	北京市金星印务有限公司

---

开 本	720 × 1020 1/16
字 数	307 千字
印 张	15.25
版 次	2017 年 5 月 北京第 1 版
印 次	2017 年 5 月 第 1 次印刷
定 价	45.00 元

---

CRJ

中国国际广播出版社

欢迎关注本社新浪官方微博

官方网站 www.chirp.cn

版权所有

盗版必究

# 目 录

CONTENTS

- |     |                   |
|-----|-------------------|
| 001 | 《消法》十年伴我行         |
| 002 | 难忘“三位一体”          |
| 004 | 给我一双慧眼            |
| 005 | 让“3·15”走进百姓生活的每一天 |
| 006 | 维权离不开媒体的力量        |
| 007 | “叔叔我要投诉”！         |
| 008 | 中奖陷阱进校园 骗子盯上读书郎   |
| 009 | 虚假误导 加倍赔偿         |
| 010 | 饭店宰客加倍赔偿          |
| 011 | 销售假冒五粮液 连退带赔一万八   |
| 012 | 餐具消毒收费 事先需要告知     |
| 013 | 免费背后有陷阱 捆绑服务藏猫腻   |
| 014 | 布料水浸全染色 消协调解物流赔   |
| 015 | 领导变动 水票也跟着作废？     |

- 016 | 轻信广告宣传 花钱招惹烦恼
- 017 | 别让虚假医疗广告坑害乡下人
- 018 | 电话订书 小心有诈
- 019 | 提货单“沉睡”三年仍有效
- 019 | 少提醒一句 赔款 200 元
- 020 | 赠卡消费不兑现 影楼侵害知情权
- 021 | 擅自移动空调 不享受“三包”
- 022 | 为下岗女工讨回“加盟保证金”
- 023 | 激情签约加盟 “违约”痛失三千
- 024 | 钧瓷扑朔迷离 工商按图索骥
- 025 | 订做西服不合体 店家退款又赔礼
- 026 | 小心信函、短信设“中奖”骗局
- 027 | 谨防婚纱摄影“缩水”
- 027 | 汽油涨价 油卡缩水
- 028 | 天上不会掉馅饼 “免费清洗”有陷阱
- 029 | 赊店老酒 五年后兑奖不言迟
- 030 | 打折赠送商家说了算？
- 031 | 组团未成耍歪招 谎称“景点有暴雨”
- 032 | 短信雾里看花 消费还须提防
- 033 | 办卡消费图便宜 想得实惠再讨价
- 034 | 中奖兑现招烦恼 不做广告把钱掏
- 034 | 《荣誉》与我有缘
- 036 | 我与移动的难解之缘
- 037 | 移动倾听用户的声音
- 038 | 维权离不开《产品质量法》
- 039 | 女生退货遭嘲笑 消协维权到校园
- 040 | 彩电无彩战士愁 消协高效解其忧
- 041 | 热水袋伤人 经调解获赔
- 042 | “公主”折磨人 消协解烦恼
- 043 | 修理者不慎冰箱爆炸 消费者投诉纠纷化解
- 044 | 买彩电几年不如意 诉委屈多方给支持

- 045 | 买来的计算器“贪污”销售者赔偿 800 余元
- 046 | 赠送商品也应该保证质量
- 047 | 当心瓷砖“傍”名牌
- 047 | 啤酒瓶爆炸伤人 依法维权获赔
- 049 | 啤酒瓶爆炸伤人 厂家赔偿 2.88 万
- 049 | 礼花炸伤脸 厂家赔三千
- 050 | 退电器一波三折 找工商一叶知秋
- 051 | 消协一片情 老农两行泪
- 052 | 袋子水泥缺斤短两允许吗？
- 053 | 谨防摩托变成“黑户”
- 054 | 新车藏“内伤” 修理露了馅
- 055 | 理智维护权益 换车又得补偿
- 056 | 家用汽车“三包”规定
- 058 | 卖劣质柴油五百 遭双倍赔偿千元
- 059 | 换风机牵动两省 找工商柳暗花明
- 060 | 伪劣种子坑农怎赔偿？
- 061 | 这台饲料粉碎机该不该退？
- 062 | 解决种子质量纠纷有途径
- 063 | 农机有了“三包”
- 066 | 美丽不能以容颜为代价
- 067 | 医疗广告莫轻信 当心耽误你的病
- 068 | 中老年当心“免费健康讲座”
- 069 | 联谊会藏“玄虚” 老年人被“忽悠”
- 070 | 警惕街头“免费”咨询
- 071 | 路边商品小心买
- 071 | 包修≠保修
- 073 | 网购要退货注意啥？
- 075 | 直销与传销的区别
- 076 | 经营者无影无踪 消费者何去何从？
- 078 | 掀起假冒商品的“盖头”
- 080 | 节日消费有备无患

- 081 旅游遇到烦心事怎么办？
- 082 禹州“12315”真好！
- 083 一件令人深思的投诉
- 085 我受理的两件编外投诉
- 088 难忘“三个一”投诉
- 090 消费者有哪些权利
- 092 经营者有哪些义务
- 094 销售假冒伪劣商品“成本”提示单
- 094 哪些是欺诈消费者行为
- 096 欺诈消费者行为的民事赔偿
- 097 投诉、申诉、诉讼的区别
- 098 如何拨打“12315”投（申）诉电话暨 12315 互联网平台咋维权？
- 100 以诚为本 操守为重
- 101 购物莫忘要发票
- 102 购房莫忘看“五证”“二书”
- 104 投诉索赔要有度
- 105 推荐商品要负连带责任
- 106 商家不享有最终解释权
- 108 酒店超市门前丢车能索赔吗？
- 109 “偷一罚十”有法律效力吗？
- 110 协会宗旨在服务
- 111 发布虚假广告的法律责任
- 113 商标侵权的法律责任
- 115 商业贿赂的法律责任
- 116 虚报注册资本的法律责任
- 117 抽逃出资的法律责任
- 119 企业、个体工商户、农民专业合作社年报报什么？
- 122 渎职侵权立案新标准
- 124 误把字号当商标 只为他人做嫁妆
- 127 《宪法》让我受益一生
- 128 春天的故事

- 131 上班临考
- 132 我为商户办执照
- 134 维权情怀
- 139 我为统计工作服务
- 140 别了，“两费”
- 141 基层工商的福音
- 142 我所知道的国家工商（总）局领导莅禹
- 143 要有“诚、勤、虚、严、细、准、快”的工作作风
- 145 起草公文要做到“信、达、雅”
- 147 写新闻注意哪些要点
- 148 怎样拍好照片
- 150 中南海
- 152 新华门
- 154 涛声依旧
- 156 历史的见证
- 158 黄洋界上炮声隆
- 161 新中国从这里走来
- 164 中华文化从这里走来
- 166 游大鸿寨看《江山多娇》
- 168 乾隆与“大禹治水图”玉山
- 171 “停靠在八楼的2路汽车”
- 173 愿有情人终成眷属
- 175 父亲的处世原则
- 183 母亲走在春天里
- 187 爷爷和孙子
- 190 妈妈的推子
- 191 羊肉串
- 192 师生情未了
- 200 我认识的苗老
- 204 激情燃烧的岁月
- 209 情系雪域高原



214	董老著书鉴后人
218	又念于叔
224	中秋月圆泪满裳
227	父亲谈诗
228	酒文化的精髓是什么？
230	在路上
233	后 记

## 《消法》十年伴我行

1993年末，为庆祝《消费者权益保护法》（简称《消法》）实施，让人们了解《消法》，营造良好的舆论氛围，市里成立了筹备组，我有幸参加。我们的宣传车深入到全市20多个乡（镇），出现在乡间村头、厂矿企业，还要督促有关部门，通知工商企业，设立咨询服务台、张贴宣传标语，喜迎《消法》实施。下乡归来，我又到印刷厂，对照着《人民日报》刊登的《消法》，逐字逐句校对《消法》单行本清样，直到深夜。

至今记得，《消法》实施的那天，古老的禹州城充满了节日气氛，大街上彩旗招展，宣传《消法》的标语口号悬挂在市区大街小巷。上午，市里召开了庆祝《消法》实施大会后，以30多辆宣传车为前导，市工商局、市消协联合有关职能部门的执法人员，工商企业的军乐队、锣鼓队、舞狮队，举行了环城游行，长龙般的宣传队伍，引来了众多市民止步观看。在活动主会场，人们争先恐后索要散发着油墨香的《消法》小册子。

1995年夏天，组织上分配我到市消协负责工作。消协工作看起来平凡，做起来琐碎，但它直接关系着每一位消费者的切身利益。法律是高深的，也是大众的。法律的生命在于实施，在于灵活运用。三十出头的我，充满了激情。

而今，我已到不惑之年，学《消法》、用《消法》、履行《消法》职能，处理消费纠纷，在维权道路上的酸甜苦辣、艰难坎坷，一幕幕又浮现在眼前。亲身经历消费者权益遭受侵害时，无奈的心酸内疚；面对经营者对侵害消费者权益漠然处之、无动于衷的态度，有过拍案而起的冲动；但更多的是为消费者讨回公道时感到的欣慰。

每年的春秋两季，农民使用假种子、假化肥的投诉剧增，靠《消法》难以解决这一农村的热点问题（《种子法》2000年12月1日施行。《种子法》规定：县级以上地方人民政府农业、林业行政主管部门分别主管本行政区域内农作物种子和林业种子工作）。我一面通过市、省新闻媒体发表情况反映、消费提示，另

一方面，向市政府反映，引起了政府的高度重视。2002年4月16日，市政府发布了《关于加强农业生产资料市场管理的通告》。现在，职能部门执法到位了，农资市场规范了，农民投诉少了，消协成为政府联系人民群众的桥梁和纽带。

针对消费者投诉热点，我通过市（地）、省、中央级新闻媒体发布消费警示，提醒消费者增强自我保护意识，督促经营者履行法定的义务。怎样让消费者更好地了解自己的九项权利，经营者履行好十项义务呢？宣传《消法》尤其重要。

1997年起，市工商局、消协联合在禹州人民广播电台开播了《红盾之声》（今年改版为《消费之友》）专题节目，每周一、三、五播出，我是主要撰稿人。节目宣传《消法》、消费常识、维权知识，深受听众的喜爱。6年来，不知为电台写了多少专题稿件，翻阅过多少相关资料，熬过多少个不眠之夜。

市场经济是信用经济、契约经济，也是法律经济。消费者的美好生活离不开经营者的诚信经营，经营者的生存、发展离不开消费者的货币选票，两者之间相辅相成，缺一不可。维护消费者权益，也是维护自愿、平等、公平、公序良俗、等价有偿、诚实信用的社会正义和公平底线，实现经营者和消费者之间以诚信友爱、公平正义为基石，有情、有义、有利，同心、同德、同赢的消费局面。

我在消协的8年里，带着对消费者的深厚感情，用心、用情、用法，依法处理消费者投诉，以高度的责任心依法维护消费者的合法权益，以求务实的工作态度，把宣传《消法》、运用《消法》，维护消费者权益与尊重经营者的诚实劳动相结合，处理消费投诉数千起，自己连续多年被河南省工商局、河南省消费者协会评为“保护消费者权益先进工作者”。

（此文发表在《中国消费者报》2003年9月25日第一版，获得中国消费者协会、中国消费报社联合举办的“我与消法”征文三等奖）

## 难忘“三位一体”

1995年夏天，我到禹州市消费者协会负责工作。那时，《消法》实施不久，社会上对消费者权益的认识模糊，更别提消协的地位了。维护消费者权益工作看起来平凡，做起来琐碎，但它直接关系到每一位消费者的切身利益，把《民法通则》自愿、平等、公平、公序良俗、等价有偿、诚实信用的基本原则更加具体化。三十出头的我，充满了激情。

自己在学《消法》、用《消法》，履行对商品和服务进行社会监督，保护消

费者合法权益的社会职能，依照中国消费者协会《受理消费者投诉规定》规范受理消费者投诉工作，有效调解消费者和经营者之间发生的消费者权益争议的同时，还思考着怎样让消费者更好地了解自己的九项权利，经营者履行好十项义务呢？宣传《消法》尤其重要。

1995年起，市工商局、消协联合在禹州人民广播电台开播了《红盾之声》（后改版为《消费之友》）专题节目，每周一、三、五播出，我是主要撰稿人。节目宣传《消法》、消费常识、维权知识，深受听众的喜爱。十多年来，不知为电台写了多少专题稿件，翻阅过多少相关资料，熬过多少个不眠之夜。

1998年3月15日，国家工商局通过中央电视台“3.15”晚会，公布全国县级以上工商局开通“12315”消费者申诉举报电话的消息。“12315”投诉举报电话放在哪个科室呢？经过局领导研究，把“12315”投诉举报电话放在消协，由我负责“12315”投诉举报工作，紧挨着“市消费者协会”的牌子，又挂了“12315消费者举报投（申）诉中心”的牌子。

自己发挥“12315”受理消费者举报（申）诉中心的优势，实行“统一调度、统一指挥、快速反应”，做到“热情服务，快速反应，有诉必查，有查必果”。方便广大消费者投诉、举报，依法打击欺诈消费者和制售假冒伪劣商品的行为，及时有效地保护消费者权益，树立了工商行政管理服务窗口的良好形象。

2001年，国家工商局成立了“消费者权益保护局”，按照上级局要求，县级局也要成立消费者权益保护股。当时，张局长找到我讲：局里也准备成立消保股，现在局机关编制控制得紧，不让从所里抽人，所以，准备把消保股放在消协。你先把工作承担起来，局里对上也有个对口单位。我说：“这样合适吗？”张局长讲：“怎么不合适？”其实消协、12315、消保股都是做保护消费者权益工作，是大工商、大服务的概念，只不过分工不同，工作的侧重面不同罢了，依他看消协、12315、消保“三位一体”，更能形成合力，是消费者权益保护工作的拓展，不但为消费者服务，也要为经营者服务，维护公平竞争的市场秩序，服务的范围就更宽了，也避免工作推诿，为消费者、经营者服务工作会更出色。

不久，办公室又挂了消保股的牌子，这下子，消费者协会、12315消费者举报投（申）诉中心、消保股从名义上可真的“三位一体”了。在工作中，我也着重为企业、商户服务，处理许多涉及合同纠纷的事，社会效果好，消协也是为社会服务。

从这以后，社会上对我的称呼也多了起来，主任、科长、股长、会长、主席、秘书长都有，其实有任职文件的是市消费者协会秘书长。面对各种称呼，我无法解释，只有满口答应，但心里很安然，这是大家对我工作的认可。

十几年来，自己有责任、有担当、有情怀，以求真务实的工作态度，把宣传《消法》等法律法规，运用《消法》等法律法规，维护消费者权益与尊重经营者的诚实劳动相结合，发挥调解员、调度员、执法员“三位一体”的优势，因势利

导，针对不同投诉、举报，及时转换身份、角色，经自己处理过的消费投诉数千起。自己连续多年被河南省工商局、河南省消费者协会评为“保护消费者权益先进工作者”，禹州市消费者协会被中国消费者协会授予“全国保护消费者权益先进集体”。

而今，我已到知天命之年，已离开“三位一体”工作岗位多年，在市工商局办公室负责新闻报道工作，反而觉得远离了新闻源，没什么新闻可写。工作着是美丽的、幸福的。心中常常留恋十几年从事消费者权益保护工作“三位一体”，充当监督员、裁判员、调解员、执法员忙碌而充实的日子，那是我心底暖暖的一抹亮色。

## 给我一双慧眼

我从事消费者投诉工作不觉十几年了。处理过数以千计的消费投诉、纠纷，其实，多数投诉，是消费者听了厂家、商家的虚假广告宣传引起。自己常用《广告法》《民法通则》等法律的慧眼来分辨、揭露欺骗、误导消费者的虚假广告宣传，用法律保护消费者的合法权益，规范经营者的广告经营活动。

广告业的健康发展，影响着、改变着人们生活、消费的方方面面，成为美化城市不可缺少的一道靓丽的风景线。广告是商家促销的催化剂、企业的“名片”、产品的“敲门砖”，“跟着广告感觉走”，跟着广告去消费已是多数消费者的选择。如果广告片面性宣传，就会涉嫌误导消费者。

记得2004年的冬天，我受理了许多消费者对某通信公司“买多少钱手机，送多少钱话费”的广告宣传的投诉。当时，通信公司在市区主要街道、销售网点悬挂、张贴的“买多少钱手机，送多少钱话费”的广告，许多消费者买了部4980元的手机，使用不到一星期就因欠费，到通信公司询问时，服务人员的解释让众多消费者哭笑不得：“买多少钱手机，送多少钱话费”不假，你没买话费，让我们怎么送呢？“送多少钱话费”其实是“买多少钱的话费，送多少钱话费”（即“买一送一”），哪有空手套白狼的事，天下哪有免费的晚餐呢？消费者要求退手机或要求通信公司兑现广告宣传上的“买多少钱手机送多少钱话费”，遭到拒绝。

当我处理投诉时，通信公司以广告宣传画右下用小字标注“活动最终解释权归本公司”为由，表示对“买多少钱手机，送多少钱话费”的解释没有过错。我告诉通信公司的有关负责同志，广告的生命是真实，也是《广告法》规定的法律义务和责任，作为有影响力的大型服务企业，应当作自觉遵守《广告法》、维护公平、诚实信用的商业交易原则的典范。

人们常说：财大气粗、店大欺客，看来这话一点不假。介于通信公司对投诉调解不予配合，我通过《河南日报》《今日安报》等省级新闻媒体发表了题为《××广告让我很受伤》《让消费者空欢喜的商家广告宣传》，《许昌日报》用一个整版转载。同时，报纸刊登了通信公司“买多少钱手机，送多少钱话费”的广告宣传画，报社组织了有消费者、经营者、工商局、消费者协会、律师、法官参加的沙龙会，用《广告法》《合同法》等法律来揭露“买多少钱话费，送多少钱话费”的虚假广告宣传，解读“活动最终解释权”的违法之处，相关报道在社会上引起强烈反响。见报的当天下午，通信公司的经理带领相关人员，到消费者协会表示接受投诉调解，主动拆换违法广告宣传。在处理因商家虚假广告引发的消费投诉的同时，我经常利用新闻媒体采取以案说法的形式，揭露虚假广告宣传，提醒消费者别轻信商家虚假广告。

有人说我处理消费者投诉有办法，社会影响好。殊不知，我工作离不开《广告法》，借《广告法》这一双法律的慧眼，把虚假、引人误解的广告宣传，看得清清楚楚，明明白白，真真切切，用法律保护消费者的合法权利，是《广告法》给了我智慧和力量。

## 让“3·15”走进百姓生活的每一天

3月15日是国际消费者权益日。“3·15”在中国已经变成家喻户晓的品牌符号和消费者权益保护的符号，是中国在市场经济发展当中的—一个特定现象，也是保护消费者权益的代名词。每年的这一天，各地消协、工商、质监、卫生等相关执法监督部门都会走上街头，开展各种活动，前来咨询、投诉的消费者摩肩接踵，热情高涨，“3·15”受到人们的特别关注。

这种关注表明，在一些不法经营者唯利是图，制售假冒伪劣商品，从事欺诈

活动，消费者权益受到侵害的情况下，人们希望能及时得到司法、行政保护，希望“3·15”能走进每一天。

我国已形成《消费者权益保护法》《产品质量法》《食品安全法》《合同法》《医疗事故处理条例》《商品房销售管理办法》及家电、农机、手机、电脑“三包”规定等以保护消费者合法权益为立法宗旨，规范经营者行为的法律法规体系。

各级人民法院也采取措施，方便消费者提起诉讼，及时审理了涉及商品房、医疗事故、汽车等领域的消费权益争议，依法支持了消费者要求经营者赔偿、加倍赔偿、赔偿精神损失的诉讼请求，增强了消费者的依法保护意识。

全国县以上的工商、质检、物价等部门，也相继开通“12315”“12365”“12358”消费者投诉举报电话，与此同时，有关部门从各自的职能出发，加强对市场的日常监督管理，认真受理消费者投诉举报，积极查处侵害消费者权益的案件，加大规范市场主体行为，推进诚实信用体系建设，营造安全放心的消费环境。

作为对商品和服务进行社会监督的维护消费者合法权益的消费者协会，认真履行法定职能，无偿为消费者排忧解难，起到了政府联系消费者的桥梁作用。

我国消费者权益保护工作，有法可依，有章可循，只要消费者学法、懂法、用法、明白消费、文明消费、科学消费；经营者恪守明礼诚信、遵纪守法、公平交易的社会公德、职业道德，自觉尊重维护消费者的九项权利；有关行政执法监督部门，树立执法为民的理念和保护消费者的权益就是维护人民群众的根本利益的思想，各司其职、加强监管、严格执法、热情服务，消除为罚款而打假的错误思想，“3·15”就会走进百姓生活的每一天。

## 维权离不开媒体的力量

我既是《许昌晨报》的热心读者，又是她的业余通讯员，通过晨报反映百姓的消费遇到酸甜苦辣，媒体帮助消费维权，几年来，晨报最让我感动的是她一如既往坚持正义，坚持维护消费者合法权益的立场。

2003年7月15日，禹州市方岗乡男青年杨某从许昌市区某中介服务站了解到北京招收保安的信息。在没有同家人商量的情况下，杨某借了800元钱报了名，杨某的父母得知情况后，不同意他外出打工，就找到中介服务站说明情况，请求退款。服务站却说他们已和杨某签订了招工合同，800元已用作报名费、体检费、

计划生育费、保险费、订票费等，无钱可退。7月21日，杨某与父亲到禹州市消费者协会咨询，我与杨某的家人一同找到中介服务站，他们以种种借口拒绝退款的要求，并以法庭相见相威胁。

我想到了《许昌晨刊》（《许昌晨报》的前身）开展的“话说社会中介服务”系列报道，有了主意。我对中介服务站的负责人讲，你们利用未经劳动部门批准备案的招工合同误导、欺骗农村打工者，我要通过媒体，给你们免费做个“广告”，让打工者再不上你们的当。中介服务的人深知媒体的力量，在权衡利弊后，极不情愿地退还了报名费。

事后，我把黑中介骗人的事告诉了《许昌晨报》热线记者，他们通过对该中介服务的暗访，就黑中介服务问题进行了报道。7月23日，《许昌晨刊》将此事以《既然交了费你就休想退》为题，在头版显著位置一针见血地揭露了黑中介骗取钱财的伎俩。

此事见报的当天上午，我就接到黑中介服务站女老板的电话，她不住地埋怨，不该断了她的财路，媒体的力量真大。我给她讲：是媒体的力量，更是法律的力量、社会道德的力量，也是消费者的力量。

事后，我想了许多，在市场经济的社会里，一个单位如果没有话语权，就没有地位和影响力，也不可能赢得社会的理解和支持，话语权是软实力的重要标志。利用媒体的力量，就是利用社会的力量、消费者的力量，放大消费者的话语权，也是对一些不诚信商家的一种威慑。要相信媒体的力量，利用媒体的力量，就是利用社会的力量、消费者的力量，把“12315”消费维权这一平台维护好。

## “叔叔我要投诉”！

日前，河南省禹州市新天地初中一年级学生刘金龙，没想到他的投诉仅用一刻钟时间就解决了，连出言不逊、态度蛮横的服务员，也和蔼可亲地当面向他赔了礼，道了歉。

原来，刘金龙暑假期间在该市某商场电子游戏室看小伙伴们玩耍，服务人员见他站在一边，催他“赶快滚”。听了这话，使他感到自己的人格受到了伤害，便据理力争，要求服务人员承认错误或赔礼道歉，却遭拒绝。

刘金龙想到了禹州市工商局“12315”消费者投（申）诉举报中心。他气喘



吁吁地跑到举报中心，进门第一句话“叔叔我要投诉”！举报中心工作人员听了他的投诉和要求，告诉他，消费者的人格尊严受《民法通则》《消费者权益保护法》的保护，商场服务人员的行为违反了法律规定，理应当面赔礼道歉，并支持维护人格尊严不受侵害。

刘金龙坐着“12315 工商行政管理”执法专用车来到了商场，经举报中心工作人员了解，投诉情况属实。当班服务人员当面向刘金龙赔礼道歉，刘金龙惊喜的目光里充满了对“12315”工作人员的信任和敬重，他悄悄地告诉“12315”工作人员，这事可别让他爸知道了，知道了要挨打的。

## 中奖陷阱到校园 骗子盯上读书郎

作为一名消费者，你是否收到过这样一些邮寄宣传单，内容大多是知名企业为了向消费者表示感谢，特别举办有奖酬宾活动，消费者只要刮开宣传单上的刮奖区，就会发现有五角星标志，不同数量的五角星可以兑换不同的奖品，最高奖项是一辆轿车，其他奖项包括笔记本电脑、空调、手机等，很有诱惑力。

6月2日，禹州市苕庄乡中心学校初中三年级的朱同学就收到这样一封信，信封落款是“三星总公司”，信封里边有一套很精致的广告宣传单和刮奖卡一张，刮开后是一颗五角星。按照中奖说明：“一颗五角星是一等奖，是8.3万元的爱丽舍家庭轿车，此外还有商务兑奖处、公证处监督电话号码及公证员的照片姓名。

他根据信中提供的兑奖电话（0131-93547178）致电该公司，对方称离河南太远，来人兑奖不方便，要求他按指定农业银行账号汇上400元的个人所得税和委托公证费，待成功拍卖奖品后，半小时内将拍卖价款汇给朱同学。朱同学的父亲看着刮奖卡上盖有“山东威海工商局消费者协会专用章”及“三星集团北京三星电子股份有限公司”鲜红的印章，惊喜过后，半信半疑，生怕有诈，让他到禹州市消费者协会咨询真假。

禹州市消费者协会工作人员仔细查看“三星总公司”的来信信封、广告宣传单和刮奖卡发现疑点不少：信封落款是“三星总公司”但没有具体的通信地址、邮编；信的邮戳是“山东阳谷”即山东省聊城市阳谷县，兑奖电话是0131-93547178，实际上山东省聊城市的电话区号是（0635），根本没有（0131）的电