

XIAOFEI JINGSHI 100 LI

100

例



上海大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

消费警示 100 例/方惠萍主编;上海市消费者协会组编. —上海:上海大学出版社, 2000. 2

ISBN 7-81058-159-7

I. 消… II. ①方…②上… III. 消费者权益保护法-案例分析-中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 14319 号

上海大学出版社出版发行

(上海市延长路 149 号 邮政编码 200072)

上海广服电脑印刷厂印刷 各地新华书店经销

开本 850×1 168 1/32 印张 8.25 字数 196 千字

2000 年 2 月第 1 版 2000 年 2 月第 1 次印刷

印数:1~5 100

定价:14.00 元

顾 问
法律指导

叶公琦
顾念祖

编委会主任
编委会副主任

方惠萍
赵皎黎
冷恩光

吕忠鹤

策 划

冷恩光 史济豪

编

委

徐士英	张家明	邵巧珍	史济豪
汤黎明	蒋存生	宋建华	王大卿
华何兴	史季光	姚鹰厦	郭国民
金乐敏	金泽民	周关权	徐欢奇
李碧沉	李沪仁	陆汉若	范申兰
程 夏	蒋立铭	毛品华	陈飞龙
蒋松群	蒋雪顺	诸桂清	

序

向消费者提供消费信息和咨询服务,受理消费者投诉,维护消费者的合法权益,这是《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予消费者协会的职能。上海市消费者协会成立十多年来,开展了一系列宣传和咨询活动,受理了几十万例消费者的投诉,维护了消费者的正当权益。我们还初步建立了一个受理消费者投诉的网络,以方便消费者投诉。然而,十多年的实践告诉我们,只是在消费者受到有质量缺陷的产品或危险服务的损害之后受理投诉、解决问题,这种事后保护是远远不够的,因为有的损害是无法弥补的。如果能把一个消费者受到的损害及损害原因告诉还未受到损害的人,或对市场新产品和服务进行抽样调查、比较试验和分析研究,找出安全隐患或其他问题,就可预先提醒广大消费者,对消费者进行事前保护。这也是消费者协会工作人员多年的愿望。

我们把近年来消费者的投诉作了整理、提炼,编撰成100条消费警示忠告。这些警示忠告具有知识性和实用性,对广大消费者应有相当的指导意义。消费者可以从中得到启迪,从而增强自我保护意识,提高自我保护能力。同时,经营者也应从中得到警示,依法经营,努力提高产

品质量和服务质量,切实维护消费者的权益。

由于编选时间较紧,不少警示案例未能编入,请广大读者谅解;对书中不足之处,欢迎读者批评指出。我们希望本书的出版能促使消费者权益保护工作进一步发展。

方老海

2000年2月

目 录

1. 买商品房切莫轻易行事	(2)
2. 看房产广告得多个心眼	(4)
3. 底层天井不应计入房屋面积	(6)
4. 对面积误差条款要认真对待	(8)
5. 买房慎交定金	(10)
* * *	
6. 购物切勿“闷包”提货	(12)
7. 购买计算机,“三包”问仔细	(14)
8. 买电脑尽量选择品牌机	(16)
9. 购小家电,也要索“三证”	(18)
* * *	
10. 购买手机要认清入网标志	(20)
11. 购手机须防旧机圈套	(22)
12. 手机电池板“花头”多	(24)
* * *	
13. 货比三家不吃亏	(26)
14. 购物,附件也要点清	(28)
* * *	
15. 反季购物要慎思	(30)
* * *	
16. 轻易付定金,使不得也	(32)
17. 购买大件莫贪价廉	(34)
18. 收藏,也要学几招	(36)

19. 保健食品不是药品	(38)
20. 儿童食品还是大商店里买的好	(40)
21. 买水果勿上包装的当	(42)
22. 食盐要买公盐	(44)
23. 买农药也要看保质期	(46)
24. 买种子前请多思量	(48)
25. 劣质头盔购不得	(50)
26. 劣质燃气灶具千万买不得	(52)
27. 处理品压力锅不能买	(54)
28. 有些直销广告不可轻信	(56)
29. 天上不会掉“馅饼”	(58)
30. 十元两包“红塔山”如此“好事”莫沾边	(60)
31. 小心“诱购迷魂汤”	(62)
32. 不可轻信“终身保修”的承诺	(64)
33. 别让电子秤“戏法”蒙了	(66)
34. 警惕以旧换新的“障眼法”	(68)
35. 谨防“买车带牌照”的圈套	(70)
36. 买新车要多个心眼	(72)
37. 警惕江湖骗子卖假药	(74)
38. 购买布匹 当心“花巧”	(76)
39. 当心无证金银加工店“吃”金子	(78)
40. “三级片”变“白板”，上当也活该	(80)
41. 谨防以次充好的欺诈伎俩	(82)

42. 不要轻易接受上门推销	(84)
43. 学会说“不”	(86)
44. 为获奖购物最易被“套牢”	(88)
45. 有奖购物也要索取质量保证书	(90)
46. 中奖不兑现, 理应付公道	(92)
47. 请人装潢, 先要验看资质	(94)
48. 小心装潢预算的“模糊”陷阱	(96)
49. 签订装潢合同, 请多长一只眼睛	(98)
50. 签订家居装潢合同应注意规范	(100)
51. 警惕装潢格调“迷宫”	(102)
52. 莫忽视水、电、气的安装	(104)
53. 高档衣物送洗衣店, 应保值精洗	(106)
54. 不注意洗涤方法的麻烦	(108)
55. 衣服干洗, 取衣时须仔细检查	(110)
56. 洗衣要找准店家	(112)
57. 选旅行社 不比价格比牌子	(114)
58. 出国游, 慎选旅行社	(116)
59. 出游别忘订合同	(118)
60. 验光配眼镜可马虎不得	(120)
61. 配眼镜应先去医院做检查	(122)
62. 美容换来一脸红肿	(124)
63. 过敏性皮肤使用化妆品要谨慎	(126)

64. 谨防声讯电话重复收费 (128)
65. 邮购托运食品事前要有质量约定 (130)
66. 买保险不可隐瞒病史 (132)
67. 租用商品,应先对商品作“体检” (134)
68. 租房,当心中介公司暗算 (136)
69. 租借婚纱,提防店家做手脚 (138)
70. 安装空调器,莫因小失大 (140)
71. 家电有“病”还须送正规“医院” (142)
72. 委托婚介所,不要走错门 (144)
73. 切莫误入婚介“黑洞” (146)
74. 餐馆就餐也有安全问题 (148)
75. 啤酒瓶爆炸,要保留证据 (150)
76. B瓶也不是金刚身 (152)
77. 进室内游泳场,谨防安全隐患 (154)
78. 警惕劣质医用钢板的伤害 (156)
79. 假冒低劣摩托车已成为马路杀手 (158)
80. 糖精毒害不可低估 (160)
81. 新装修的房屋不要急于入住 (162)
82. 新居未住人,要关紧进水总闸 (164)
83. 选购、使用燃气热水器要谨慎 (166)
84. 消费者在商场受伤害别忘索赔 (168)
85. 搬场公司损坏物品要当场取证 (170)

86. 因商品质量导致人身伤害时	(172)
* * *	
87. 发票有陷阱 核对莫大意	(174)
88. 展销会上购物要索取发票	(176)
89. 超市购物要保存购物凭证	(178)
90. 白条不能代替发票	(180)
91. 购买打折商品也要索取发票	(182)
* * *	
92. 维护权益无须顾忌对方是谁	(184)
93. 勿因地处偏远而放弃投诉	(186)
94. 莫因事小而不投诉	(188)
95. 莫忘使用“护身法宝”——赔偿权	(190)
96. “三包”附加条件不能接受	(192)
97. 切莫忘了“三包”有效期	(194)
98. 换货退货应坚持多退少补	(196)
99. 厂家离店,商品有问题可找店家	(198)
100. 要敢于与违约行为作斗争	(200)
* * *	
附录一 中华人民共和国消费者权益保护法	(202)
附录二 部分商品修理更换退货责任规定	(212)
附录三 消费知识	(218)
附录四 各地区消费者投诉点一览表	(246)

保护消费者的合法权益
是全社会的共同责任

买商品房切莫轻易行事

张先生想买一套新房,但查广告、看楼盘,前后逾半年就是找不到一处称心的房子,不是房价太贵就是房型不好。一天有朋友拿来闵行某住宅小区的商品房广告单,介绍说该小区房型新颖、实用,正在搞短期特价销售,价格特别便宜,要买得赶快。张某被说得心动,又以为朋友是行家,可以完全信任,便随其来到该房产商设在市中心的办事处,按房产商要求付了定金3万元买小区某号三室一住房。不料数日后去看房,却发现这套房已有人住过。张某遂与房产商交涉,最后房子虽退还了,但还是损失了一部分定金。

王先生也吃过类似的苦头。他看中七宝地区某“花园”两室一厅新房一套。听售房人员介绍后,王要求看房,售楼人员说质量保证没问题,王便不再坚持,当场付了预定金两万元。几天后他去看新房,却发现房内墙面多处渗水,房子整体质量低劣。他要求退还定金不成,最终造成损失。

忠告:消费者在买商品房前,一定要做到“一听、二看、三查、四索”,即一要听详细房产商的介绍,仔细研究有关书面材料;二要实地查看房子,掌握真实情况;三要查核营业执照和许可证等是否齐全,特别是国土局的土地使用证和房地产管理局的商品房预售许可证;四是要向房产商索取《住宅质量保证书》和《住宅使用说明书》。以上四项如无问题,再掏钱买房也不迟。

香 港 气 告 告 告 告 告



看房产广告得多个心眼

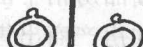
裴女士被一则商品房广告吸引,于去年1月去某房地产开发有限公司上海售楼处购房。据广告介绍,该商品房公积金贷款每月只需还银行贷款500元左右,裴某便预付了定金1万元。她事后才知道,购房者须每月向银行还贷千余元,这将对她的正常生活开支造成很大的影响。受骗的裴女士毅然走进了消协的大门。

房地产广告是房地产开发商宣传楼盘的重要手段,但有些广告往往夸张渲染,多有虚假不实处。因此,消费者对房产广告一定要细加分析,辨别真假。

忠告:消费者在看房产广告时,

1. 要看广告中是否有商品房的预售许可证。对开发楼盘颁发许可证是政府保护消费者合法权益的重要手段。
2. 要详细了解广告中有关价格、地段、房型、规划配套、优惠条件、投资者背景等。
3. 应对房产广告中关于低价的模糊渲染、对地段的笼统交代和对环境的艺术化描绘等等有清醒的认识,不要轻易相信。
4. 可以适当保留广告宣传资料,一旦购房后发生房产质量纠纷,可作为证据,向有关部门投诉,讨回公道。

天宫医院



这年头水货太多。
我二郎神还是去
医院再开口眼，说
不定我家那条狗
也是假的。

底层天井不应计入房屋面积

消费者购买商品房的稍不留意,就会落入房产商设下的圈套,斩你一刀没商量。如房产商出售底层商品房,天井也计算面积,就是某些房产商坑人的手法之一。

消费者马某,购买了一套底层商品房,面积为 56.2 平方米,每平方米价格为 1680 元,总价为 94416 元,1998 年 3 月 17 日双方签定预售合同,4 月 15 日,马某按约一次性付款结清房款。预售合同中房产商手写了一句:“天井价值在工程定价后定”,马某当时并未理解这句话的含义,就在合同上签了字。10 月下旬房产商提出要在签定商品房销售合同时,增加天井院落费用,按房屋建筑面积每平方米增加 300 元计算,总数达 16860 元。马某被搞糊涂了,怎么要在房价中增加天井院落费用。与房产商交涉无果,他只好求助于宝山区消费者协会。经消协干预,马某才没付这笔钱。

忠告:消费者购买商品房的时特别要注意:

1. 对合同要仔细推敲,不要轻易签字;尤其对一些附加条款,更应搞清其含义及其可能造成的后果。
2. 有疑问就不要付款。
3. 发现问题而与房产商交涉无果,应及时向有关部门报告,求得帮助。