

# 《上海民生投诉指南》

## 图书基本信息

书名：《上海民生投诉指南》

13位ISBN编号：9787547502211

10位ISBN编号：7547502210

出版时间：2011-3

出版社：中西书局

作者：海波

页数：183

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《上海民生投诉指南》

## 内容概要

《上海民生投诉指南(2011年版)》内容简介：你是否有过这样的经历：超市里货物在结账时才发现价格不符，网络购物签收后却发现货不对板，家电过了“三包”期无人负责……遇到这样的情况你如何解决？由海波编著的《上海民生投诉指南(2011年版)》收集了上海广播电视台著名节目“990听众热线”中的典型投诉案例38个，内容涉及服务行业、网络购物、金融保险等方面，并附以消费维权谈判的五大原则及步骤，让读者学会明白消费。

# 《上海民生投诉指南》

## 作者简介

**海波**  
上海广播电视台广播新闻中心采访部制作人，记者，“990听众热线”和“990体育新闻”主持人，第十届上海市长江韬奋奖（长江系列）获得者，2010年全国金话筒提名奖获得者，其作品多次获得上海市新闻奖、中国广播电视协会奖等各类奖项。

## 书籍目录

序一

序二

### 第一部分 投诉案例

#### 服务行业篇

案例一 “价格不符”、“分量不符”，超市玩起变戏法

案例二 超市频发搜身案，人身侵害何时了

案例三 老年专场被取消，大影院的“小家子气”

案例四 商场出租场地莫“出租”了法律责任

案例五 干洗服务投诉多，行业法规需完善

案例六 预付消费享折扣，商家推诿惹烦恼

案例七 开心旅游上当受骗，零负团费害人不少

#### 食品医疗篇

案例一 超市销售过期产品，食品安全需加强

案例二 老字号粽子变质，品质与服务在哪里？

案例三 食品安全，不容轻视

案例四 百姓心中一道坎：医生的医德更重要

#### 网络购物篇

案例一 耳机货不对板：网上商城付钱容易退货难

案例二 网络购物无保障，商品质量谁负责？

案例三 网站客服不守信，“为你所想”须努力

案例四 多了解相关法律，可有效规避国际

#### 邮寄纠纷

#### 家电、电子数码篇

案例一 “三包”期限一过，商家承诺落空

案例二 低价促销不符实，特价彩电一场空

案例三 安装造成燃气泄漏，售后服务人性化不足

案例四 消费纠纷扯皮不断，“三包”细则亟待出台

案例五 手机内置软件内容不健康，谁该来负责？

案例六 手机关机20分钟才能充电，设计缺陷谁买单？

案例七 “以旧换新”，三次补贴额度不翼而飞

案例八 400、800，维修电话遭遇“李鬼”

#### 气车、家居、房产篇

案例一 “爹不管娘不理”：国产豪华车载导航何时能升级？

案例二 质量是基石，服务是保障

案例三 保修期内实木地板开裂，消费者质量维权

案例四 水槽钢板变薄，商家推荐不属实

案例五 大床配小床板，如此促销让人哭笑不得

案例六 一套商品房多种价格，价格备案形同虚设？

#### 金融保险篇

案例一 信用卡申请，里面学问多

案例二 保险：一份合同，一份责任

案例三 银行购买金条，发票迟迟不来

#### 交通物流、居住环境篇

案例一 夜间运输、噪音扰民，职能部门须重视

案例二 市民频投诉，公交问题多

案例三 无故绕路载客，出租车队服务质量遭投诉

案例四 饭馆油烟排放遭投诉，树立防范意识是关键

# 《上海民生投诉指南》

案例五 环境污染整治，其实并不难

案例六 别墅改建棋牌室：“违章搭建”谁来管？

第二部分 消费维权谈判指南

消费维权谈判的五大原则和五大步骤

第三部分 消费维权电话指南

上海市各区县消费者协会电话簿

上海质量监督检验站电话簿

后记

## 章节摘录

版权页：服务行业篇编者按：千里之堤毁于蚁穴，“欺诈门”并非一日之功就在本书编写过程中，家乐福、沃尔玛等大卖场的“欺诈门”事件爆发。虚构原价再打折，低价标注、高价结算，价签字体大小小……价签上的戏法，这些原本出现在无证小商小贩身上的伎俩，最终的玩家竟然是家乐福和沃尔玛。在国家发改委发表严正声明后，家乐福、沃尔玛终于就自己的欺诈行为向消费者道歉，涉及门店各被罚款50万元的同时，更承诺向消费者退还五倍价差。家乐福和沃尔玛两家超市的行径让人吃惊，以往在“990听众热线”节目中多次涉及价格结算的投诉，但往往是以“过失”为主要判断，毕竟这是大品牌大企业。我们在给消费者做消费警示时也经常会提醒大家注意选择大商场消费。但在全国多家门店同时出现这些问题，“过失”这一判断自然不能成立。在本书中，也将这些投诉案例列举一二。不难发现，长期疏于管理早就为此类事件的集中爆发种下了恶果。什么是欺诈呢？所谓欺诈，是指以使他人发生错误认识为目的的故意行为，即故意陈述虚假事实，或者隐瞒真实情况的行为。从关于超市卖场等的投诉案例来看，低价招徕顾客、高价结算的做法就是明显的欺诈行为。也就是说，如果顾客手中持有一件商品低价标注的商品标签和高价结算的小票或者发票，那么从法律上就可确认超市卖场存在欺诈行为。而为什么在以往投诉案件中频频遇到商家喊冤呢？在“990听众热线”处理的投诉中也发现，堆有成千上万商品的超市大卖场每天都有大量的商品进行价格变动，无论是促销活动还是正常调整售价，遗漏个别价格标签没有更换并非不可能，万一消费者正好看到这张“遗漏”的标价签，不也成为欺诈的证据？这就有了是过失还是故意的争论。最基本的判断是遇到此类投诉后商家是第一时间表示歉意、退还差价、更改标签，还是遮遮掩掩、拒不认错，甚至口出狂言恐吓消费者，后者的故意行为是显而易见的。而在全国各地商场屡次出现同样问题，就更不能简单用“疏于管理”来搪塞了。但有一点是可以肯定的，从平日里消费者对家乐福、沃尔玛众多的投诉中不难发现，长期对此类投诉的漠视导致问题愈演愈烈，“欺诈门”的爆发绝对不是一日之寒。

# 《上海民生投诉指南》

## 编辑推荐

《上海民生投诉指南(2011年版)》是中西书局出版的。

# 《上海民生投诉指南》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)