

品牌牛仔裤刚穿就破损 洗涤不当还是质量问题

投诉人：周女士
投诉时间：5 月 10 日

随着生活水平的提高，越来越多的人选择在品牌专卖店购买服装，消费者普遍认为，品牌专卖店的商品：一是货真价实没有水分；二是质量品质有保障。近期，周女士却因为在品牌店里购物郁闷不已。

◆记者连线

接诉后，浦东新区消保委工作人员与商家取得联系，进行情况核实。品牌方一位负责人表示，周女士的裤子都是在清洗后发现的破损，他们觉得应该是其清洗不当造成的，故无法给予退换货。而周女士则来电告知，她是该品牌的忠实消费者，自己的几条裤子都是此品牌，洗了几年都没有任何问题，因此周女士坚持认为商家提供的产品有质量问题。同时周女士还表示，由于当天购买时间有限，急着去赶火车，又是自己非常了解的品牌，出于信任没有认真检查，双方直接付款、开票、拿货、走人，店铺的工作

◆律师说法

店方是否应该退还周女士购物款？消费者在购买品牌服装时应注意些什么？上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，商家应否为消费者周女士办理退货，关键在于品牌服装有无质量问题，如品牌服装确系存在质量问题的，则周女士有权要求退、换货。

“通常而言，服装产品有无质量问题，除在购买时当场发现的明显破损等问题外，一般都需要通过鉴定方式予以确认。”金玮律师坦言，就消费者周女士的遭遇以及双方的描述而言，较难判定裤洞是产品本身质量问题，还是穿着、洗涤不当所致，这就对消费者所承担的举证责任提出了要求，其实也

周女士 4 月份在某品牌专卖店销售员的极力推荐下购买了一条价值 1000 元的牛仔裤。由于对此品牌比较信任，周女士直接拿了牛仔裤就回家了，也没仔细拆开检查。没想到穿了一次后，周女士就发现裤子前襟拉链旁出现了一个小裂缝。出于对品牌的信任，周女士认为这种小问题不明显也不影响美观，她也并未太过在意。然而，让周女士

人员也没有尽到自己的职责，提醒她仔细检查。

在调解中，浦东新区消保委工作人员表示，裤洞造成的原因有多种，商家没有看实物就单方面认为是消费者洗涤不当造成的并不妥当，根据《消法》第二十四条：经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。同时，正常洗涤情况下，如果裤子出现破洞，很有可能是面料等原因造成的，销售人员更应该在销售商品时主动提示消费者正确的洗

是对消费者的负担。

“服装类产品多见损坏、污垢、裂纹等问题，消费者在购买时应作检查与确认，一旦购买回家并穿着、洗涤后再发现问题的，就较难直接判定是产品质量问题，还是不当穿着、洗涤等因素所致了。”金玮律师表示，如服装产品对穿着、洗涤等有特别要求或注意事项的，商家应尽到告知与提醒义务，否则消费者尽到一般注意即可，如因正常穿着、洗涤而导致需特殊养护与洗涤的服装产品发生问题的，则仍可归咎于商家。

此外，金玮律师提醒广大消费者，购买服装时，应当场仔细查验有无破损等质量问题；同时，一定要索取票据、发票，留存吊

没想到的是，穿第二次后竟然在裤子的另一边出现了一个很大的裤洞。一条高价买的裤子在正常穿着情况下，10 天内连续出现两处破损，周女士认为很不正常。于是她联系了商家，希望能退货或合理解决问题，但经营方一直推诿不处理。周女士很不满，于是，向浦东新区消保委寻求帮助，要求协调商家进行合理解决。

浦东新区消保委工作人员与商家据理力争，并解释了相关法律。最终，商家店长表示接受工作人员意见，双方达成退款意向。

浦东新区消保委在此提醒广大消费者：服装类商品的投诉中，多见的问题是损伤、污垢、裂纹等等，消费者要养成在付款前与工作人员一起对商品进行检查并确认的习惯，切莫因是品牌商品，而忽视检查商品质量。同时，消费者还应询问商家穿着、洗涤时的注意事项，一旦衣物出现质量问题，消费者也有据可依。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

牌、价签等凭证；并且，记得询问穿着、洗涤时的注意事项，一旦出现质量问题，消费者也有据可依向商家索赔。 记者 金勇

简讯

我市开展

《中医药法》主题宣传活动

□记者 陈颖婷 通讯员 郑丽敏

本报讯 在《中华人民共和国中医药法》实施两周年之际，上海市卫生健康委员会监督所、嘉定区卫生健康委员会、安亭镇人民政府主办嘉定区《中医药法》“发扬传承中医药、健康服务你我他”主题宣传活动。

中医微课堂特邀市级中医专家主讲，为市民送上了一堂中医药知识及中医养生讲座，使在场人员收获了不少中医药及中医养生保健的知识，并通过有奖问答让与会人员与主持人积极互动，激起大家对中医药法知识、中医药知识、中药材辨识的兴趣，更全面地认识了生活中经常碰到的中药食材，也对中药养生增长了更多的知识。

卫生监督员开展宣传让大家进一步正确认识《中医药法》、了解中医诊疗项目、中医医师应具备的资质、如何辨别中医养生场所服务项目与传统中医机构诊疗项目的不同、如何维护和保障自身健康权益等内容，现场发放中医药知识宣传读本、折页和宣传资料等 200 余份、接受市民咨询 120 余人。

徐汇区举办安全生产和应急管理 微视频摄影大赛

□记者 季张颖

本报讯 由徐汇区安全生产委员会办公室、徐汇区消防安全委员会办公室、徐汇区突发公共事件应急管理委员会办公室、徐汇区防汛指挥部办公室联合举办的“安全生产和应急管理微视频摄影大赛”近日落幕。

大赛历时三个月，得到了广大网友积极响应，参赛作品网上点击量达到 44 万余人次，累计关注投票人数近 10 万人次。经过网络投票和安全专家、艺术评委的精挑细选、反复斟酌，最终决出微视频一等奖作品 3 名，分别是反映徐家汇街道社区消防平安志愿者工作传承的《老郑与小郑》、以反映创建于 1896 年的上海市南洋中学校园安全防范工作为内容的《校园安全重于泰山》以及突出应急抢险人员防台防汛工作成效的《这一秒》；微摄影一等奖作品 3 名，分别是徐汇区教育局选送的《从小学消防》、徐汇区龙华街道选送的反映建设领域高空作业的《高空下的“拆弹”专家》和上海市汇成集团公司选送的赞美防汛工作者的《城市蛙人》。

奉贤区出台

中小学校卓越绩效评价应用指南

□记者 金勇

本报讯 近日，奉贤区区级标准《中小学校卓越绩效评价应用指南》正式发布，标志着奉贤在标准引领助推中小学校运用卓越绩效管理模式的实践中，率先迈出实质性步伐。

该标准遵循卓越绩效评价准则的核心价值观与核心理念，借鉴国内外教育组织卓越绩效管理的经验和做法，结合上海教育的实际，诠释了卓越绩效评价准则在学校中的应用，有助于学校更好地理解 and 践行卓越绩效管理模式，也可以帮助学校参评政府质量奖（学校评奖时还需参照相应的质量奖评定标准）。

一周之“最”

最“跨界”的冒牌花炮

日前，湖南省浏阳市鞭炮烟花产业发展中心接到浏阳市清江出口烟花爆竹制作销售有限公司的举报，在江西省萍乡市上栗县和宜春市袁州区有两家烟花爆竹企业仿冒该公司的产品。

接到举报后，市鞭炮烟花产业发展中

心立即会同市公安局、市场监督管理局等部门组成“打假维权组”奔赴江西。在上栗县市场监督管理局的配合下，浏阳“打假维权组”在一家名为“全能花炮制造有限公司”的库房中发现大量印有清江烟花品牌及标识的纸箱、招纸。

经核实，清江烟花并未授权给全能花炮厂生产，这些纸箱及招纸均为仿冒产品，上栗县市场监督管理局现场予以了收

缴。两天后，在宜春市袁州区市场监管局慈化分局的配合下，浏阳“打假维权组”在慈化镇一家名为“鼎欣花炮制作有限公司”的厂区内，查获近 3000 件清江烟花的仿冒品，初步统计，市场价值达 50 余万元。袁州区市场监管局慈化分局当即对产品进行封存，并移交当地公安部门，作进一步调查处理。

（金勇 整理）

主笔闲话



“狼来了”的故事相信每个人都知 道，报假警就是一种典型的“狼来了”。不但消费社会信任度，还会浪费大量警力资源，甚至可能会耽误真正需要帮助的人，酿成悲剧。本期的“域外之音”就介绍了国外对占用宝贵的警用通讯资源、恶意骚扰的行为如何进行处置和处罚的。

近年来，报假警的现象屡见报端，各种无效报警、恶意报警在110报警总量中所占比例越来越大，这样的“假警情”让不少地方的110指挥中心非常头疼。根据《治安管理处罚法》第二十五条规定，“谎报警情或

别因报假警误了真警情

以其他方法故意扰乱公共秩序的”处五日以上十日以下拘留，可以并处50元以下罚款；情节较轻的，处五日以下拘留或者50元以下罚款，如果构成犯罪的，依法追究刑事责任。尽管如此，还是有很多人会踩过红线，虚报警情。这其中有部分是因不了解110职能所致，但也有相当一部分是恶意或骚扰类报警，无中生有的报警，不但虚耗了警力，还让自己可能会受到相应的处罚。

这类情况在国外同样经常发生，各国警察部门也深受其害。虽然像澳大利亚、美国等国家对于恶意的虚报情况最高可判罚3年监禁，但在执行过程中却很少能实施到位。反而如日本，通过从幼儿园就开始重视

对报警电话使用方法的培训，同时在警情过程中层层把关，有效地减少了报假警的数量。由于因虚报警情紧急出动，会耗费大量的人力物力，对于报假警者必须要给予相应的经济惩处，不但应承担出警等相关费用，还应进行惩罚性罚款，提高报假警的经济和违法成本，才能相对有效地遏制此类现象频繁发生。

“有困难，找警察”本没错，但必须要有一定的前提，什么样的困难才需要找警察？在这方面，我国应该加大宣传教育，尤其是从孩子抓起，再通过“小手牵大手”进一步扩散开去，让真正有困难的人通过报警电话得到最有效的帮助。 金勇