

本报讯 在去年成立浦东新区消费纠纷人民调解委员会的基础上，浦东市场监管局、司法局深化探索消费纠纷人民调解服务模式，优化完善多部门共同参与的消费纠纷预防化解机制。

浦东市场监管局已在16个市场监督管理所（科）建立联合调解工作室，在25家企业设立企业调解工作室；形成40名专职调解员队伍和51名兼职调解员队伍，组织网络、调解队伍进一步健全。消费纠纷调解成功率提升近30%，调解时限提速近50%，重复投诉率下降明显；行政资源有效释放，将基层市场监管所有限的监管力量更多投入到事中事后监管。浦东新区发挥人民调解在矛盾化解中的基础性作用及“家门口”便利调解的优势，切实服务保障市民权益。截至7月底，消调委共接收各类消费纠纷7338件，调解成功率达88.46%，为消费者挽回经济损失811.37万元。

杨浦区政法委

深化新时代政法队伍建设

□记者 夏天

本报讯 近日，杨浦区委政法委联合复旦大学全力打造“e+ 杨浦政法”线上线下融合学习模式，寓教于乐，不断深化新时代政法队伍建设。

据介绍，“e+ 杨浦政法”微信小程序由区委政法委组织区政法各单位共同设计、共同参与、全面推进，以深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，具备在线答题强学习、比学赶超强氛围、传帮带教强保障等特点。

“e+ 杨浦政法”小程序目前已经完成了一期开发工作，主要以《宪法》及《中国共产党政法工作条例》等5部法规文件为主要内容。据悉，在线打卡学习有助于养成“时时学、处处学”的好习惯，得到了政法干警的普遍认可。

闵行

创新企业法律服务新模式

□记者 季张颖

本报讯 为响应落实好闵行区和莘庄工业区有关优化营商环境的政策号召，让企业享受优质、高效、便捷的法律服务，及时掌握各政府职能部门近期重点执法事项和新出台优惠政策及便利服务，近日，莘庄工业区“法律服务进园区”系列活动在工业区“IF·如果”文化创意园内举行。

闵行区法宣办主任、区司法局党委书记、局长金海民和上海市莘庄工业区党工委副书记、管委会副主任唐为群等嘉宾共同见证了“莘闵留创园法律服务中心”的成立。

莘闵留学人员创业园分别与上海市律师协会闵行工作委员会、上海市闵行公证处签订了“法律服务框架协议”和“公证业务专项服务协议”，并为30位创业团队法律导师颁发了聘书。

新定制家具有“霉斑”想退货厂家无理拒绝

投诉人：张女士
投诉日期：8月29日

定做的全木家具，还未入驻新房，便已出现霉变、裂痕、木板变形、门把手掉落等情况，这样的糟心事，切切实实地发生在张女士身上。日前，家住华发路的张女士向本报投诉，自己从红星美凯龙真北店定做的一套价值3.7万元的实木家具送至家中时，不符合要求，不能使用。

“8月18日家具送来时，我发现家具表面有大量水渍和污点，还发现有数块没拼装的木板有大面积霉印。当时我就拒绝安装，但送货安装师傅一个劲地说：你不懂的，这个是木头的花纹。不顾我阻拦，只顾自己安装。”张女士表示，这样的“强行安装”直至她丈夫赶到后才停止。

张女士丈夫当场和红星美凯龙正之韵家具销售员戴先生联系。谁知，戴先生却表示，先把家具安装了，其他事宜再说。张女士明确表示不同意。僵持不下，送货安装师傅便将霉印最厉害的数块床板带回。而直至

◆记者连线

为何定制的家具有，送来时却问题多多？对此，记者连线了家具厂厂长郑先生。他表示，造成家具霉变等的主要原因在于张女士所定制的家具有在自己厂里存放了2个多月，当初为了让家具散味道，所以便没有好好包装，导致家具在经历梅雨天气后，便产生了霉印等情况。

“客户反映的这些问题，我们工厂或者红星美凯龙都会完全负责到底，给出的方案肯定会让客户满意。”在连线中，郑先生表示，自己与红星美凯龙售后正在协调，不日就将给出处理方案。那么，张女士要求退货，这一要求是否有可能性呢？对此，郑先生表示，不太可能，理由是：消协也规定，定制的家具有是不能马上退的。

要求家具的木材是白蜡木和楸木，送来的家具材质竟混有松木，这是为何？郑先生

◆律师说法

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，就消费者张女士的遭遇而言，其与商家的消费纠纷争议焦点在于商家有无实施欺诈，以及家具产品是否存在质量问题。

“在合同明确约定家具产品的木材为白蜡木和楸木的情形下，商家实际提供的家具产品的木材中却混有松木，显然涉嫌欺诈。”金玮律师表示，根据《上海市消费者权益保护条例》第二十三条的规定，经营者提供商品或者服务时，不得用以假充真、以次充好、销售掺杂掺假商品、虚假标价等欺诈方法，损害消费者合法权益。前款所称的欺诈，是指故意告知消费者虚假情况或者故意隐瞒真实情况，诱使消费者作出错误意思表示的行为。对此，消费者有权依法主张“退

主笔闲话



定做的家具有大面积的霉印，厂家商家却以各种理由不予退货。本期“投诉实录”就记录了张女士遇到的糟心事。

厂家上门查看过，商家的装修师傅也现场见证过，奋力擦了半天都擦不掉的“霉印”，这样活生生的证据摆在眼前，还能各种推诿。如此对待消费者，这样的厂



家具上的霉印 张叶荷 摄

投诉当天，张女士购买家具的2个床还缺大部分床木板，1个大橱还缺挂衣服架，1个书橱还有一块大玻璃没有完整安装到位，致使家具现在都不能正常使用。

“8月25日，正之韵家具生产厂家上海市奉贤区洪庙时尚家具厂（以下简称家具厂）厂长郑先生来我家，查看家具，当时表示家具主要是由于延期一个月送货造成大量积灰，不存在霉变。”张女士表示，郑先生

表示，店内的样品就是含有松木的，张女士提供的家具订货单没有注明松木，或许是漏写了。记者又连线了张女士。张女士表示，自己在商场订购时，样品并没有写明含有松木，而今再去商场看时，样品简介又加上了“松木”。

“行业里有规定，家具订购合同必须要写清主料和辅料，如果不写或写的不正确，就属于一种误导。”针对其中疑点，记者采访了上海市消保委特聘家具专家王伟斌。王伟斌表示，对于合同怎么写，该注明哪些信息，这些操作流程，红星美凯龙员工都是经过培训的，不写或少写家具主料及辅料的行为，都是不对的。

一方说家具没有松木，一方说有松木，针对该争议，王伟斌表示，可以将家具送至上海市家具质量检测站对木材进行检测，鉴

一赔三”，且可以向市场监管部门举报，由市场监管部门介入调查并予以处理。

同时，金玮律师也表示，不论家具是否系定制，但凡有质量问题，消费者均有权提出退货要求。就消费者张女士所述的情形而言，商家提供的家具产品确实存在霉变，可认定质量问题，不符合交付标准与要求，张女士向商家提出退货并全额退款的要求应属合法且合理。

此外，金玮律师提醒广大消费者，在选购家具时要注意，不同木质的家具产品价格、质量相差甚远，谨防商家以次充好；建议主动索要《家具使用说明书》，说明书上应注明有家具主材、辅材、粘合剂、售后服务等内容，是消费者了解家具产品和售后维

小心消费者用脚投票

家和商家哪里还有商誉可言。

本来事情并不复杂，消费者的诉求也不过分，商品出现了如此大的瑕疵，全额退款理所当然。厂家称消法有规定不予退货，而转眼就被上海市消保委特聘家具专家啪啪打脸。产品不合格，消费者当然可以不买单，这才公平；产品有问题，商家厂家亡羊补牢，妥善解决问题，这才有担当。如果出现问题，首先想的是糊弄，是

“固执地”认为家具不是“霉变”而是“积灰”，在擦了20多分钟后，也不得不承认家具上的都是霉印，当场表示后续会弄好。

此外，张女士认为，当时与戴先生签订合同时，要求家具的材质应为白蜡木和楸木，然而，在收到货后，却发现其中混杂了松木。对于该问题，郑先生却坚决予以否认。张女士咨询过别家的家具商及安装师傅，都表示其中混杂着松木。

目前，张女士唯一的诉求就是退货。现有家具到张女士家中已有10余天，在没有使用过的情况下，已发现多处有霉变、裂痕、木板变形、门把手掉落现象，家具质量存在严重问题，消费者如何能放心使用？

家具这么多霉印、裂痕及木板变形，到底是如何形成的？订货单上明确注明家具主料是白蜡木、辅料是楸木，然而里面却混有松木，这是不是有欺骗消费者的嫌疑？

张女士认为，郑先生来查看时，不提出实质性解决方法，只想修补后糊弄消费者，根本无法沟通。红星美凯龙商场管理人员查看家具时，对于木材问题也不作回答。

定费用先由经营者垫付，根据后期检测结果来决定谁来支付这笔费用。

那定制的家具有，就不可以退货，这个说法对吗？王伟斌表示，没有这种行业规定。定制的家具有，也必须是合格的家具有产品。此外，在此次事件中，按照“谁销售谁负责”原则，红星美凯龙作为销售商应负第一责任，如果消费者与厂家谈不妥，就要找商家，最起码要帮助消费者解决情况。如果商家也解决不了，可以找消协帮助解决问题。

那消费者要求退货的要求，是否有希望被满足呢？对此，王伟斌认为，如果家具材料确实存在问题，那就不仅仅是退货的问题了，而是要退一赔三，这也是为什么家具行业一定要写上木材正式名称的原因所在。

截止发稿为止，记者并未收到郑先生提供的解决方案。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

权的重要依据；而在签订买卖合同时，务必要载明家具产品的材质、木色、尺寸规格、质保和售后服务等，并且保留好合同、付款凭证与发票，以便在将来如有纠纷时有效维权。

见习记者 张叶荷

推卸，这样的商家和厂家必然会被消费者用脚投票。

市场经济浪潮中，“劣币驱逐劣币”是应有之义。其实纵观那些被淘汰的企业，最核心的因素永远是缺少让消费者满意的产品和服务。如果总是只看到眼前那点蝇利，而不把消费者当回事，这样的企业能走得远吗？

金勇

从2019年5月1日至31日，我支队民警依法扣留的车辆中，由于车主和驾驶人逾期未接受处理而滞留的涉案车辆共计1072辆，其中普通二轮9辆、轻便摩托车20辆、电动车984辆、小型汽车6辆、自行车4辆、共享单车14辆、人力三轮24辆、正三轮5辆、残疾车1辆、滑板车1辆。根据《中华人民共和国道路交通安全法》第112条之规定，现将下列车辆公告(公告中无车牌号按照扣留车辆日期进行编号/月/日/序号)。公告三个月期间，车主及驾驶人逾期仍不来接受处理的，对扣留的车辆依法处理。

上海市公安局
长宁分局交警支队
2019年9月3日

序号	车牌号	车型
1	/5/1/3	电动车
2	/5/1/5	电动车
3	/5/1/7	电动车
4	/5/1/8	电动车
5	/5/1/9	电动车
6	/5/1/10	电动车
7	/5/1/12	电动车
8	/5/1/13	电动车
9	/5/1/14	电动车
10	/5/1/15	电动车
11	/5/1/16	电动车
12	/5/1/18	电动车
13	/5/1/19	电动车
14	/5/1/20	电动车
15	/5/1/21	电动车
16	/5/1/23	电动车
17	/5/1/24	电动车
18	/5/1/28	电动车
19	/5/1/29	电动车
20	/5/1/30	电动车
21	/5/1/32	电动车
22	/5/1/33	电动车
23	/5/1/34	电动车
24	/5/1/35	电动车
25	/5/1/36	电动车
26	/5/1/37	三轮车
27	/5/1/38	电动车
28	/5/1/39	电动车
29	/5/1/41	电动车
30	/5/1/42	电动车
31	/5/1/44	电动车
32	/5/1/45	电动车
33	/5/1/48	轻便二轮
34	/5/1/49	二轮摩托
35	/5/1/50	轻便二轮
36	/5/1/52	电动车
37	/5/1/54	电动车
38	/5/1/57	电动车
39	/5/1/58	电动车
40	/5/1/59	电动车
41	/5/1/61	电动车
42	/5/1/62	电动车
43	/5/1/63	电动车
44	/5/1/64	电动车
45	/5/1/65	电动车
46	/5/1/66	电动车
47	/5/1/67	电动车
48	/5/1/68	电动车
49	/5/1/70	电动车
50	/5/1/71	正三轮
51	/5/1/72	电动车
52	/5/1/73	电动车
53	/5/1/74	电动车
54	/5/1/75	电动车
55	/5/2/1	电动车
56	/5/2/2	电动车
57	/5/2/3	电动车
58	/5/2/4	电动车
59	/5/2/5	电动车
60	/5/2/6	电动车
61	/5/2/7	电动车
62	/5/2/8	电动车
63	/5/2/9	电动车
64	/5/2/11	电动车
65	/5/2/12	电动车
66	/5/2/13	电动车
67	/5/2/14	电动车
68	/5/2/15	电动车
69	/5/2/16	电动车
70	/5/2/17	电动车
71	/5/2/18	电动车
72	/5/2/19	电动车
73	/5/2/20	电动车
74	/5/2/21	电动车
75	/5/2/24	电动车
76	/5/2/26	电动车
77	/5/2/27	电动车
78	/5/2/28	电动车
79	/5/2/29	二轮摩托
80	/5/2/30	共享自行车
81	/5/2/34	三轮车
82	/5/2/36	电动车
83	/5/2/37	电动车
84	/5/2/38	电动车
85	/5/2/39	电动车
86	/5/2/40	电动车
87	/5/2/41	电动车