一年一度3·15，作为基层消费维权队伍中的一员，兰山消费者协会主任朱升新和平时一样，奔波在维权的路上。他常说：“消协维权，也有很多难处，但再难也要为消费者服务！”3月14日，朱升新接受了本报记者的专访。

口碑的力量——2011年临沂民生消费白皮书

兰山区消费者协会主任朱升新：

消协维权也有难言之隐

维权时往往出力不讨好

消协维权工作千头万绪，朱升新对此体会最深。

兰山消协作为我市消费者维权投诉的“重灾区”，2010年，朱升新和他的同事们共计调解结案2344件，一般而言，现场调解一次性成功的案例几乎没有。

“消费者协会是消费者的‘娘家’，消费者在消费过程遇到问题找到我们，说明信任我们，我们就应该挺身而出，这是我们义不容辞的责任和义务。”朱升新说。

维权路上，各种心酸，消协工作人员都要学会品尝。

“维权调解往往出力不讨好”，朱升新笑着说。

“有时候，咱一心想着公平公正、全心全意地调解，但结果往往是两头都有意见。”朱升新告诉记者说，“受委屈对我们而言是家常便饭，都已经习惯了！”。

2010年10月份，发生了一起关于音箱引发电脑着火，继而引发火灾的事故。兰山消协出面调解，几经周折，音箱经营者答应为消费者赔偿损失6000元。

该消费者得到赔偿后，继而又向消协提出，向电脑的经销商索赔。

“这明显是维权过度，事故是由音箱引起，而非电脑，找电脑经销商索赔，显然不合理。”朱升新依法拒绝了该消费者的无理要求。

“以这个案例而言，音箱经销商和消费者对消协都有意见，消费者不但不理解，反而诬告我们不作为。”朱升新无奈地说。

“消协维权是种良心活，咱不求回报，有委屈，只能默默承受。”朱升新说。

一次调解曾历时8个多月

“我们的工作常常是不按点的，有时候，调解要从上午7点开始，到中午不一定结束。”朱升新说，两顿饭并做一顿饭吃，是很正常的事情。

朱升新向记者讲述了2010年的一起“马拉松”调解案例，历时8个月。

2010年7月24日，朱升新收到一起关于房屋质量的投诉。因装修问题，造成新房墙皮脱落。朱升新多次找到装修公司，都没有得到令消费者满意的答复。

“去了多少次，已经记不清了，很多时候，装修公司故意刁难消协，以出发等各种理由，拒绝和消协进行面对面协商。”朱升新说。

装修公司的目的是让消协知难而退。

然而，朱升新选择了坚持，他主动“出击”，通过各种途径与装修公司进行正面交流，动之以情，晓之以理，说服装修公司赔偿由他们施工质量问题而给消费者造成的损失。

一直在调解，一次、两次、三次..... 朱升新终于找到了双方协商的切入点。

2011年3月，一起长达8个月的维权调解终于尘埃落定，装修公司一次性赔偿该消费者经济损失12000元。

朱升新说，消费者本身就是弱势群体，从这个案例来讲，如果我们消协妥协，那么，受伤害最大的是消费者。

朱升新(右一)为消费者解惑释疑

现行“维权法规”相对滞后

“消协不是万能的”，朱升新坦言。

在调解过程中，朱升新也有着许多的无奈和无助。

朱升新介绍说，《消法》是在1993年颁布，1994年实施的，已经很落后了，如今的消费热点在《消法》中多未涉及，尤其是，现行《消法》对消费者保护不够。他说，现行《消法》法律条文中存在概念不清的问题严重影响该法的适用，极易产生歧义，应该予以明确界定。

“比如这几年出现的有关手机、电脑、汽车、医疗美容、网上购物等投诉较多，拿1993年制定的《消法》来处理这些投诉，有时就勉为其难了。像手机投诉现在还比较好处理，因为有个专门的“三包”规定，但房产、汽车就很难办，没有专门的三包规定，是否适合《消法》也一直存在争议。因《消法》滞后导致处理难的投诉占所有投诉的10%左右。”朱升新介绍说。

朱升新认为，《消法》滞后已经影响到具体工作中来，希望能够引起更多部门或消费者的关注，《消法》是消费维权的“武器”，只有“武器”强大，才能更好地为消费者维权。

片/文　本报记者　孙贵坤