



# 网络诚信 消费无忧

随着3·15消费者权益日到来,今年主题为“网络诚信 消费无忧”。“网络诚信 消费无忧”具有以下三个方面的涵义:一是倡导网络经济下诚信经营,强化网络经营者责任意识,切实落实法定义务,自觉保护网络消费者合法权益;二是建立完善网络消费者知情权、求偿权、交易权以及安全权等方面的消费者权益保护制度,发挥“互联网+”给消费生活和经济发展带来的新动力;三是发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用,搭建网络消费者保护社会共治平台,构建紧密相连的网络命运共同体,建设消费无忧的网络消费环境。



2017年消费维权年主题

中国消费者协会



## 消费维权“零距离”

近日,我区在光明广场举办“3·15”国际消费者权益日宣传活动,市场管理、公安、消协、盐政等单位的工作人员在现场设立咨询台,为群众提供法律咨询、消费维权、商品鉴别等多项服务,提高广大消费者识别假维权能力。(吉喆 摄)

图片说明:  
图1:消费者协会的工作人员在活动现场接受市民投诉  
图2:市公安局市中分局经侦大队民警在向市民讲解如何识别假酒的方法  
图3:盐政部门的工作人员在向市民讲解真假食用盐的辨别方法



近日,孟庄市场监管所在孟庄商贸一条街设立宣传点开展消费维权宣传咨询活动,在现场设立有咨询台,工作人员现场向广大群众宣传质量技术监督法律法规,现场接受消费者的咨询。活动当天,现场共接待消费者咨询60余人次,免费为广大群众发放消费者维权、产品质量常识等宣传资料200余份,受到了广大群众的欢迎和好评。(刘勇 樊印)

## 网络消费防骗小妙招:

- 看信誉(信誉代表着一个店铺的名气,老字号名气好的店铺肯定是受欢迎的,但是你所说的报道已经出现了一家老字号的网店卖假货了,所以买东西不能只看第一条。)
- 看评价(评价里或许有些留言是刷的,但是如果那店铺卖假货,一定会有些不好的评论。)
- 看图(对照实物,是否不一样,再看下防伪标志,这里要注意一下了,因为图片跟实际有时候会有点误差,所以购买的时候一定要看好尺寸,要不然买回来了不合适自己也没用。这点在看图的时候一定要注意细节,如商品的标签、商品名等等并与商品的官方进行对照。)
- 看出售数量(好东西当然多人买,如果假货出售数量高,那肯定很多人投诉,那店早倒闭了,一般比较流行而且正品的东西30天销售量都会超过100以上,如果你看到一件东西跟实际店铺的价格相差很远,但很少人买,30天销售只有几个或者几十个那你就小心了。)
- 看店铺的成立时间(时间能证明一切,实力永远生存得最久。)
- 看看店家是否已经加入消费者保障协会(凡加入的店铺,如果你购买的东西发生状况的时候,才好索赔。)
- 购物付款要坚持使用支付宝交易(如果店主要求你用其他交易方式一定不要交易。)
- 购物的时候不要怕麻烦,自己买的
- 东西,关于他网页上标注的质量还有是否正品要跟卖家问清楚,如果卖家不嫌你啰嗦,很耐心的回答,并且在旺旺上承诺,假一赔十,那么他的东西是货真价实的。如果你在你问了这些后掌柜说:你还是到别家去购买吧。那么就是说他卖的东西,连他自己都信不过。买不买你自己心头也有数了。)
- 如果店里其他商品有假货,那么这个商品也是假货的可能性很高。)
- 找淘宝认证的卖家,什么消保、30天、7天、先行赔付之类的,最可靠则是淘宝商城!)
- 到一些比较讲信誉的导购站(导购站一般是给顾客引导一些时尚、信誉的商品。但有一些人为了更高的佣金,从来不顾及买家的利益,那是很可耻的!我见过一个叫:尚装导购城的网站,人家从来就是推荐信誉好的店铺和商品。)
- 如果你不幸买到了假货,请不要认为自己当买个教训这样。一定要向有关部门举报,并且要求退款。如果每个买家都像你这样的话,淘宝卖假货的店主必定无路可逃。)
- 不要在qq交谈,不要怕打字麻烦,使用旺旺。这是证据,会有记录。)

消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务真实情况的权利。



## 消费维权典型案例

### 美容变毁容 消协来维权

2016年5月,陈女士到某美容院接受两次双眼皮修复服务后,出现右眼明显凹陷畸形,每天醒来睁眼费劲,眼周酸痛无力症状。经本地医院诊断后,建议去北京等大医院治疗。之后,陈女士向美容院提出赔偿医疗费26500元,双方就赔偿问题多次协商不能达成一致。

陈女士要求美容院赔偿26500元,但美容院认为陈女士故意隐瞒之前做双眼皮失败情况,去除眼匝肌和脂肪过多才导致上述症状,不是美容院的直接原因,不应该赔偿这么多。经过枣庄市市中区消费者协会多次调解,双方达成和解。后被投诉人一次性赔偿投诉人15000元,今后被投诉人治疗所需费用与投诉人无关。

消费提示:这是一起典型的因接受服务受到人身、财产损害的案例。依据《消法》第四十九条:“经营者提供商品或服务,致消费者或者其他受害人受人身伤害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。造成残疾的,还应当赔偿残疾生活辅助具费和死亡赔偿金。造成死亡的,还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金”,经营者对消费者进行赔偿是其必须履行的法定责任。提醒广大消费者:依据有关规定,双眼皮整形等都属于医疗美容项目,所以最好选择正规医疗机构,同时要查看其是否具有执业许可证、从业人员是否持有执业医师许可证。切忌盲目从之,以免造成不必要的财产损失和人身伤害。

### 预付订金不予退还

2017年1月16日9时,区消费者协会受理消费者徐先生投诉某4S店拒不退还汽车订金一事。执法人员及时与投诉人取得联系,了解了事实情况。据了解,徐先生在齐村某4S店欲订购轿车一辆并预付订金1000元。后徐先生因种种原因无法购买该车,随即向4S店提出不再购车并提出退还1000元订金,但4S店拒绝全额退还。了解后,执法人

员及时与4S店取得联系,向其说明了相关情况,并明确向其说明了订金不具有担保性质,一般为预付款等。经调解,4S店最终答应全额退还订金1000元。16时许,投诉人向执法人员发送短信称已经收到订金并对执法人员表示感谢。

消费提示:这是一起典型的合同纠纷案例。首先,“定金”在法律上有比较严格的界定。定金依法律性质不同可以有多种分类,如约定定金、成约定金、违约定金、立约定金等。我国定金在《担保法》上是债的一种担保方式,在《合同法》上是承担违约责任形式之一,其基本法律性质是违约定金,并具有担保合同履行的性质。

“定金”的作用有两种情形:1、合同正常履行时,定金充作价款或由交付方收回;2、合同不履行时,适用定金罚则:即交付方违约的,无权收回;接受方违约的,应双倍返还。其次,“订金”在法律上并没有严格的界定,从文字的理解上来说,“订”的含义是订立、预订之意。《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉若干问题的解释》第一百零八条规定:“当事人交付留置金、担保金、订约金、押金或者订金等,但没有约定定金性质的,当事人主张定金权利的,人民法院不予支持。”

在此,区消费者协会提醒买受方在签订认购协议时,要分清交纳的到底是“订金”还是“定金”,做到心中有数。汽车车证不符起纠纷 消协依法维权获退款

### 【案情简介】

近日,消费者徐先生在我区某经销商处购买了一辆轻型汽车,在向交警部门申请办理牌照手续时,发现该车整车质量合格证与车辆实际情况不符,无法挂牌上路。徐先生怀疑该车是经销商通过非法渠道购进或是经过非法改装过的,便找经销商要求退款并

赔偿交通、误工损失,但对方坚持认为是厂家原因非自身恶意造成,几次协商未果,徐先生只好请求区消费者协会维护自己的权利。

### 【调解过程及结果】

接到徐先生的投诉后,枣庄市市中区消费者协会立即着手调查处理。为迅速掌握第一手证据,工作人员赶往经销商处进行调查,经过向当事人详细询问并积极联系交警部门,交警部门也开具了《山东省机动车登记业务退办凭证》。最终查明:该车整车质量合格证确实打错了,且车辆经过部门改装。

在区消费者协会工作人员的积极依法调解下,双方最终达成共识:经销商退赔李先先生购车款、车辆购置税、保险费、交通费、等共计5.95万元。

消费提示:在此,区消费者协会提醒广大消费者,购车时一定要留心查验购置手续是否完整,尤其是核对发动机登记号是否与实际情况一致,以免在购车后引起不必要的麻烦。

### 查处网店发布虚假广告案

2016年5月,齐村市场监管所查处一起网店发布虚假广告案,依法对当事人作出了行政处罚,消费者得到了赔偿。

在办案过程中,该所针对商品生产厂家虚假、专利虚假、功能虚假、贬低其他经营者产品、违法使用医疗用语等复杂情形,专门召开了案情讨论会,集思广益,确定案件查证重点,并组织办案人员及时对上述网店进行了巡查,依法对被投诉人进行调查,查清了当事人发布广告贬低其他经营者产品的违法事实。

办案过程中,工作人员认真负责、严格执法,公平公正,向企业当事人讲明了利害关系,让其充分认识到了违法行为的危害性,赢得了企业的理解,并协助企业及时与消费者和解,督促企业积极赔偿消费者,受到了消费者的高度赞扬,收到了良好的社会效果。

### 加油站不履行合同案

消费者刘先生参加了我区某加油站的加油满30回送一回活动,当他加满30回,要求免费加油一次时,对方却以更换承包人为由拒绝赠送。消费者向区市场监管局投诉。

在调解过程中,执法人员向双方讲明了相关法律法规的规定,消费者在加油站加油,依法应由加油站对消费者承担责任。而加油站承包经营协议只是合同双方签订的内部协议,只对合同双方发生效力,不对合同第三方发生法律效力,让经营者主动履行了合同承诺,刘先生免费加油一次,对处理结果非常满意。

### 手表维修遭损坏 消协调解获赔偿

#### 【案情简介】

近日,消费者赵女士在某大型商场购买了一块某品牌手表后,于2016年11月7日送到专柜维护。12月16日去拿表时,柜组人员却拿出一张维修单,并告知赵女士换了两个件,大约1000元费用。赵女士拿到手表后发现后壳与周边镀金壳有明显的暴力撬开痕迹,手表严重损坏。赵女士要求商场退款,但对方坚持认为非自身恶意造成且手表已佩戴两年,退款要扣除折旧费,几次协商未果,赵女士只好请求区消费者协会依法调解。

#### 【调解过程及结果】

接到赵女士的投诉后,区消费者协会立即着手调查处理。工作人员赶往商场柜组处进行调查了解,查看维修单据,向当事人详细询问,迅速掌握了第一手证据,最终查明:该手表在维修过程中确实被人为损坏。

区消费者协会工作人员根据《部分商品修理更换退货责任规定》第五条,要求经营者承担因自身修理失误造成的责任和损失,经多次调解,最终商场同意退赔赵女士购表款、交通费、误工费共计6000元。

### 网购食品起纠纷 消协调解获赔款

#### 【案情简介】

近日,广州市消费者尹先生在淘宝网上某卖家(地址为:枣庄市市中区某地)购买“减肥瘦身养生粉”1包,食用后出现肚疼、腹泻等现象,对该产品产生质疑,怀疑其为假冒伪劣产品。尹先生要求经营者退货退款15.8元并赔偿十倍货款及由此产生的交通费、打印费、误工费及精神损失费。几次协商未果,尹先生只好请求区消费者协会维护自己的权利。

#### 【调解过程及结果】

接到尹先生的投诉后,区消费者协会立即着手调查处理。为掌握确凿证据,工作人

员及时向枣庄市移动分公司发出调查函,根据投诉人提供的联系电话查询到机主姓名。身份证号码和住址情况(不涉及电信内容),赶往经营者处进行调查了解,电话联系当事人询问详细情况。

根据《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》和《网络交易管理办法》等有关规定,区消费者协会工作人员多次通过电话联系组织双方当事人进行调解,双方自愿达成如下协议:

1、经营者同意退货款并十倍赔偿及由此产生的费用总计600元;(消费者协会工作人员通过山东农信将赔偿款汇至消费者个人账户)2、经营者下架并召回被投诉商品;3、消费者不再追究经营者其他责任;4、鉴于消费者尹先生是广州市居民,双方通过电话沟通达成协议。调解书通过电话传真方式送达消费者签字确认。

消费提示:在此,区消费者协会提醒广大消费者,在购物之前,一定要注意查看经营者的主体资格是否合法,网购的食品到货后应注意检查食品包装标识是否齐全,其外包装有没有标明商品名称、QS标识、配料表、厂名、厂址、生产日期、保质期、产品标准号等基本信息,以免在购买后引起不必要的麻烦。

### 太阳能水管断裂泡损家具 消协调解获赔

2016年6月18日,枣庄市驻地消费者高先生在一家专卖店购买太阳能一台,安装在还没有入住的新房内,经安装人员测试后确定没有问题。当9月13日上午因下雨去新房内关窗户时,发现太阳能水管断裂,室内有十厘米的积水,造成所有家具浸泡损坏,楼下住户的墙壁大面积浸湿。高先生马上与经销商联系,经销商也多次来人看过现场,但双方多次协商赔偿问题,均未达成一致意见,无奈高先生于9月25日投诉到市中区消费者协会。

消协受理投诉后,立即对高先生反映的问题进行了调查、核实,证实情况属实。于是召集双方当事人到消协进行调解。在消协工作人员的耐心调解下,双方达成协议,商家同意赔偿高先生经济损失3000元整,高先生对调解结果十分满意,并表示感谢。