



中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

金融 IC 卡

一卡多用,更安全,更便捷,生活更轻松。

详情咨询: 95599 2208677



《今日日照》
官方微信二维码



年年“3·15”，今又“3·15”，在消费者权益保护日即将来临之际，消费者权益保护又成为社会的一个热点，虽然现在已经是买方市场，但侵犯消费者权益的事情还时有发生，此类事情固然需要工商等部门的整治和打击，更需要作为消费者的我们，懂得拿起法律武器，维护自己的合法权益。

不过，话又说回来，维护咱们自己的权益，并不是只有“3·15”时候才行，我们更需要的是天天“3·15”。

本报“3·15 护航行动”今扬帆

您有消费烦心事 多渠道马上维权

本报 3 月 2 日讯(记者 许妍) 消费者权益保护日马上就要到了，本报“3·15 护航行动”今天正式开启，如果您在消费方面遇到了烦心事，欢迎您通过本报热线电话、官方微博、微信、读者 QQ 群和电子邮箱，与我们交流。

您遇到过禁止自带水瓶的霸王条款吗？有被美容店被乱收费吗？送到干洗店的衣服是不是出现了褪色变形？快递公司有没有把您的包裹弄丢

过？电信运营商是否存在乱扣费及售后服务不及时？3.15 国际消费者权益保护日来啦！从即日起，这些消费烦心事，你都可以与我们交流，本报记者将联合日照工商等部门，与您一起维权。

如果您在衣食住行方面消费中遇到了不公平的事，或者您周围朋友的消费权益受到了侵害，都可以向本报反映，为帮助消费者讨回公道，本报记者将为您的消费权益

全力以赴，并且，您提供的线索一经采用，将获得本报提供的精美礼品一份。

倾听来自消费者的声音，维护属于消费者自己的权利。为保护报料人的权益，我们将根据报料人的意愿采取保密等保护措施。对接到的线索，本报将派记者深入调查，并联合工商部门及时处理，尽全力帮您讨回应有的公道。

本报“3·15 护航行动”开通五种方式，期待您的参与。

护航热线：8308110，13156993230；

新浪微博：齐鲁晚报今日日照 <http://weibo.com/qlwbjrz>；

微信平台：齐鲁晚报《今日日照》；

本报日照读者 QQ 群：102053024；

互动邮箱：qlwbjrz@126.com；

或许就因为您的一个电话，就可以让更多消费者的权益免受侵害。



消费者有反悔权 七天无理由退货

通讯员 张强 弓红
记者 许妍

【案例】

随着互联网技术的发展，网购等非现场购物方式走进了越来越多消费者的生活，已成为主要购物方式，但网上购买，在享受便利的同时，也常常遭遇退货难的问题。

“双十一”购物节时，日照的成小姐在某大型购物网站上看到一双高跟鞋，款式新颖，价格也很便宜，成小姐毫不犹豫点击了购买，并支付了货款。收到货后，成小姐觉得这双高跟鞋虽然新颖，但颜色跟网页上的图片出入很大，于是便联系上网店店主，要求退货，并愿意承担来往的运费，但遭到店主的拒绝。

【支招】

新《消费者权益保护法》规定 7 日之内可无理由退货，在法律中做出“7 日内无理由退货”规定，在我国立法史上尚属首次，针对当前我国非现场购物行业迅猛发展但尚不成熟的现状，从保护消费者权益的角度出发，赋予消费者在适当期间单方解除合同的权利，把“无理由退货”上升为商家的法律责任正当其时。

非现场购物的消费者下单的依据无非是商家提供的图片、画面或者文字推介等，下单之前，不仅是买卖双方一般不打照面，买家也极少有机会看到所购货物的真相。消费者看走眼、实物与样品不一致甚至货不对版等情况，在非现场购物领域常常出现，给非现场购物的消费者以“无理由退货”的权利，可以很好的弥补新兴消费方式的不足，解除买家的后顾之忧。

【解析】

1、后悔权：后悔权的包括范围已经扩大，不仅网络购物，还有电视、电话、邮购等。新消法确认了“七天无理由退货”制度，赋予了买家一定的“后悔权”。

2、七日退货：购物之后“七日”内，是指自收到商品“之日”算，但按照《中华人民共和国民事诉讼法通则》第一款规定，新《消保法》中的“之日”应为“次日”，即消费者若周一收到货物，“七日内”开始的时间应该为周二。

此外，第七日遇到法定节假日则要顺延。“法定节假日”包括节日和假日，其中“假日”是指周六和周日，而“节日”指的是类似清明、端午等节日。

【提醒】

为防止无理由退货权滥用，新《消保法》第二十五条中也列明了不宜退货的情形。

消费者定做的商品，比如贺卡，可能会印上一些个人信息等，无法进行第二次销售。

鲜活易腐的商品，比如说蛋糕，一般是当天生产，当天送到消费者手中，退货后已不能再次出售。

在线下载的或消费者拆封的影像制品、计算机软件，其内容为数据化信息，一般无法证明是否已经使用。

报纸期刊，因为时效性比较强，也不适宜无理由退货。

退换货遭遇强制交易 “少补多不退”违法了

本报 3 月 2 日讯(记者 许妍 通讯员 沈晶晶) 日照市民刘女士在商店买了一件 296 元的运动上衣，在无理由退换货期限内，她回到商店想更换另一件 276 元的上衣，但店家却用“少补多不退”的伎俩，坑了刘女士。

家住涛雒镇的刘女士在某商店为儿子购买了一件价值 296 元的长袖运动上衣，但回去后发现大小不合适，于是在商家承诺的无理由退换货期限内，要求商家将其购买的 296 元的长袖上衣更换为标价为 276 元的短袖上衣。

店家虽同意调换，但却以店内有规定，以“更换商品，若新商品价格高于原商品价格，消费者必须补齐差

价，若新商品价格低于原商品价格，商家不退差价”为由却拒绝退还余款，刘女士无奈只得加 40 元钱又购买了一双该品牌的运动袜子。

事后，刘女士感觉被强迫交易，于是打电话向工商部门投诉。工商人员调查发现，刘女士反映情况基本属实，该商家行为违反了《消费者权益保护法》的有关规定，工商人员依法责令其改正违法行为，该商店无条件为刘女士调换衣服，并当场退还了 20 元差价。

“当销售商行为明显侵犯消费者的自主选择权和公平交易权时，消费者有权拒绝，维权遇阻，可立即拨打 12315 投诉。”日照国际海洋城工商部门的工作人员说。

►消费者权益保护日来临前，日照工商人员也加大了对市场的检查力度。 本报记者 许妍 摄



因无“三包”规定，岚山区一女士吃了哑巴亏

五万元钻戒损坏只获 400 元补偿

本报 3 月 2 日讯(记者 许妍 通讯员 刘琳) 王女士花了 50000 多元买的钻戒松动，钻石脱落丢失。钻戒上的钻石脱落，究竟是消费者佩戴时不小心，还是商品本身的镶嵌工艺存在问题？

家住岚山区的王女士于 2010 年 10 月购买了一枚钻戒，当时花费了 50000 多元，2012 年底，李女士还给钻戒做过保养。

但后来在佩戴的过程中，钻戒出现松动，近日，钻石脱落丢失。王女士找到商家要求退货，但商家不同意。

王女士遇到的问题也是以往金银珠宝首饰消费纠纷中出现最多的问题。由于目前黄金珠宝类商品尚没有国家“三包”规定，具体在退货、换货、修理上没有特别详细可操作性规定，所以在法律上还是空白。

金银珠宝是种特殊的穿戴类商品，出现损坏后，很难判定是消费者的人为过失所致，还是其本身存在质量问题，因此消费者提出的要求赔偿或退货理由就相当的牵强，此类消费纠纷很难处理，只能通过买卖双方协商或借助第三方调解来解决此类案件。

最终，在岚山区消协工作人员的调解下，商家补偿给王

女士 400 元。

工商部门提醒广大消费者，购买黄金珠宝类商品最好要选择一些大的品牌珠宝店，相对来说品牌店质量有保障，售后服务较合理。

购买前须多留心，如碰到损害消费者权益的行为可以向工商部门投诉。

“另外索要商品发票，一旦出现质量问题，便于维权。”岚山工商一工作人员说。