



消费维权误区解读——

# 这些消费维权习惯得改

本报记者 董梦婕 通讯员 朱殿立

随着“3.15”宣传越来越深入人心，消费者的维权意识明显增强，但一些消费者因对自己的权利和义务认识模糊，在维权的过程中存在着诸多不良的维权习惯，影响了维权效果。在此消协提醒大家改掉几个坏习惯。



T09

我的权益

我做主

· 维权指南

齐鲁晚报·今日菏泽 3·15特刊

2013年3月15日 星期五 编辑：张建丽 美编：尹婷 组版：赵燕梅

## 习惯一：遇到麻烦一忍了之

今年1月初，林先生在缴纳手机费时发现，自己的手机费无故多了15.6元的上网费。询问收费员得知，多出的15.6元上网费是在外省上网产生的，这让近期从没有去过外省的林先生感到非常奇怪。

面对林先生的疑惑，收费员劝他经常更改手机密码防止其上网密码被盗用，虽然对收费员的解释不是很满意，但想到多支出的钱不多，便抱着多一事不如少一事的态度，没有追究下去。

两个多月后，林先生和同学聚会时了解到，像他这种情况好多同学都遇见过，他们大多数通过投诉或别的方式挽回了损失。

消协提醒：遇到消费麻烦，不要一忍了之。无端地放弃自己的合法权益，这既是对自己极端不负责的做法，也是对违法经营者的一种纵容，要勇于用法律武器保护自己的合法权益。

## 习惯二：索赔漫天要价

春节前，东明县市民纪先生邀请几个朋友在县城某酒店用餐时，从一盘菜里吃出了一只蟑螂。随后，纪先生以“该事件造成他的朋友们十分不快”为由，向县消费者协会投诉，要求店方赔偿一万元的巨额精神损失费。

接到投诉后，东明县消协先后多次派人进行调查调解，酒店最终同意赔偿其相关的医药费和误工费，并免去纪先生820元就餐费，但纪先生一再坚持酒店赔偿一万元以上，由于赔偿价格差距太大，调解最终没有成功。至今，纪先生连酒店同意赔偿的医药费、误工费都没能拿到。

消协提醒：日常消费投诉中，大多是因产品质量、数量等出现问题，一般不存在人为恶意的主观意识，通常的解决方式为退货、返还重做、赔礼道歉等，而精神损失赔偿之类的则要有特定的条件。此外，如果要索赔误工费，消费者也应提供确切的证据，不能信口开河。

## 习惯三：不注重保存凭证

近日，李先生打算在菏泽一家汽车配件经销部购买水箱，老板主动为其介绍产品，并建议他选用非正规厂家的货，称不仅价格便宜而且一年内质量出现问题可以免费更换。贪图便宜的李先生，相信了商家的承诺，爽快地掏了钱且没有索要任何凭证。

谁知半年不到，水箱就开始漏水，于是李先生找到经销商，要求免费更换，此时商家表示如要更换必须付费购买，并称从未说过一年保修，而由于李先生当时没有索要任何凭证，以至于工

商部门无法助其维权。

消协提醒：俗话说“空口无凭，立字为据”。不少消费者在维权时，不注意索要票据和保存相关证据，致使一些投诉成了“无头案”。最好是向其索要加盖公章的信誉卡或承诺书，以及购货发票并注意保存完好，作为维护自身合法权益的依据。

## 习惯四：感觉消协是万能的

去年9月，东明某中学的学生林某，在某商店门口因过于专注路旁店家的叫卖，不慎将放在衣服口袋的手机遗失，连她自己也不清楚是被偷走，还是掉了。事后，林某向消协投诉此事，被告知应该及时向公安部门报案。

林某很是疑惑，自己在店家门口经过，逛街也是一种消费的行为啊，怎么就不能向消协投诉呢？

消协提醒：消协不是万能的，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定，有9种情况投诉不予受理：1.经营者之间购销纠纷；2.消费者个人私下交易纠纷；3.商品超过规定的保修期和保质期；4.商品标明是“处理品”的（没有真实说明处理原因的除外）；5.未按商品使用说明导致商品损坏或人为损坏的；6.被投诉方不明确的；7.争议双方曾经达成调解协议并已执行，没有新情况、新理由的；8.法院、仲裁机构或有关行政部门已受理调查和处理的；9.不符合国家法律、法规有关规定的。

风行'菱智

风行汽车

不管怎么选

都左右为难？

商务

商用

无论怎么选 都左右逢源！



只能取舍，不能兼顾？

菱智全能商务车，源于对多重需求的深度洞察，从个人到企业到事业单位，从业务到商务到公务用车，实用兼顾体面，成本兼顾性能，真正做到商务需求全面满足。总能选到一辆性价比最适合你的商务车，实现每一次商业运输的左右逢源。  
菱智V3 1.5L、菱智M3 1.6L，开创小排量空间全能商务，菱智M5 D19T、2.0L、2.4L，智引高性价比全能商务。

2013款风行菱智，全能商务车，全面上市！

风行菱智M3上市周年庆！ 活动优惠：1、订购即送3000元大礼包（冰箱、洗衣机）2、每月一款特价车66800元，直降5000元，欲购从速，先到先得！（限量1台）

菏泽恒驰汽车销售服务有限公司

销售电话：0530—6222750 13774987156 服务电话：0530—6265650 13774987156

地址：菏泽牡丹区220国道南段和信汽车城

东风汽车公司

敬请登陆：http://www.fxauto.com.cn 服务热线：4008877668 0772-3281111 E-mail:dffcfw@163.net