

“3·15消费节”主题策划之一——维权篇

刚过农历新年，消费者又迎来了属于自己的3·15年度盛会。回首2014年，消费领域发生了很多堵心的事儿：网购投诉问题多多，消费服务处处陷阱，质量安全让人揪心……然而，今年是“国际消费者权益日”确立的第33个年头，也是我国新消法实施一周年，消费环境在多方努力下，也有一些暖心的事儿正悄然发生在我们身边。



直面维权热点 营造和谐消费

热点问题：网络消费乱象

2014年随着电商大佬们纷纷上市，网络购物狂欢节一个接一个，同时也涌现出了代购、海淘、网络借贷、APP消费等新型消费形式，但是价格猫腻、货不对板、维权困难等诸多问题都带给人较高的消费风险。2014年下半年起，工商总局在全国范围内开展了首次“红盾网购专项行动”，经检查，删除违法商品信息3.6万条，责令整改网站1.4万个，关闭问题网站2201个，查处违法案件7746起，罚没款1.13亿元。尽管如此，网购市场的整治仍然任重道远。

案例1：海淘维权困难重重

去年9月，某海淘消费者从美国一家购物网站上购买了一款护肤品，收到货物后，她发现护肤品已临近保质期，经协商，商家最终同意退货，但不承担运费，而退货的运费几乎等于商品售价的一半。

【分析】对于海淘的维权，远远比国内网购维权困难：第一，由于各国法律不一样，究竟应该适用什么样的法律，是否适用中国的法律都未有定论。维权不仅仅涉及到国内法，更多的则是涉及到国际私法或者国际公约。第二，海淘的付款方式比较特殊，使得一旦信用卡遭到盗刷，维权将非常困难。第三，有些包裹被海关要求征税，如果消费者没有及时捕捉到这个信息，包裹有可能会被退回或者销毁。因此海淘买价格相对便宜，但是售后的每个环节都面临着风险。

案例2：为刷信用发2534份空包裹

大多数消费者网购都会参考店铺的评级，而那些钻石和皇冠有可能是不法分子的灰色生意刷出来的。2014年7月9日，福建省福鼎市工商局执法人员依法对福鼎市艾洛裳网络技术有限责任公司进行检查，发现该公司要求VIP分销代理之间互刷信誉并代发空包裹，从而达到在淘宝网上同类产品搜索排名靠前及快速达到参加淘宝官方活动要求的目的，共配送出2534份空包裹。

【分析】上述行为违反了《网络交易管理办法》第十九条第(四)项“以虚构交易、删除不利评价等形式，为自己或他人提升商业信誉”及《反不正当竞争法》第九条第一款的相关规定，构成了以虚构交易的形式为他人提升商业信誉的不正当竞争行为。工商部门根据《网络交易管理办法》第五十三条和《反不正当竞争法》第二十四条第一款的规定，责令当事人停止违法行为，消除影响，并处以1万元的罚款。

热点问题：食品药品安全

民以食为天，食品安全的重要性毋庸赘述。2014年，从福喜过期肉、台湾顶新黑心油，到婴幼儿食品亨氏米粉铅超标，食品安全问题一再受到消费者的高度关注。还有，近年来针对老年人兜售虚假药品、保健品的投诉也在持续增加，属于弱势群体的老年人，需要社会多方的关注。

案例1：上海福喜过期肉事件

去年7月20日，上海电视台记者经过暗访调查两个多月发现，麦当劳、肯德基、必胜客等国际知名快餐连锁店的肉类供应商——上海福喜食品有限公司通过过期食品回锅重做、更改保质期标印等手段，加工过期劣质肉类。

【分析】有关人士指出，福喜事件说明三个问题：其一，中国食品安全环境还不尽如人意，监管仍有漏洞，被查处的概率不高，助长了企业违法的侥幸心理。其二，中国食品安全违法成本低，即使被发现了，罚款远比不上违法经营获利多，更不足以让企业因食品安全问题而关门破产，助长了洋企业的冒险心里。其三，上海福喜事件再次说明，对洋企业食品安全问题不能大意，更不能被其外企耀身份掩盖了监管视线。同时，政府更应及时加快食品安全立法进程，加大对食品领域违法犯罪的打击力度，整治食品安全生产环境；完善监督考核机制，提高食品监管队伍的尽责履职意识和能力。

案例2：亨氏米粉铅超标事件

2014年，有关婴幼儿食品安全问题的案例当属“亨氏”米粉铅超标问题。8月份，知名食品生产商“亨氏”生产的婴儿米粉被浙江食药监部门检出严重铅超标，

案例3：国际大牌“盗版”猖獗

2014年8月，重庆市南岸区工商分局执法人员通过网络搜索检查，发现当事人万丹曦在淘宝网上开设的“倾城海伦家”网店涉嫌销售侵犯注册商标专用权的商品。随后，工商执法人员对当事人的实际经营场所进行了现场检查，查获销售标有PRADA(普拉达)、CHANEL(香奈儿)、Zegna(杰尼亚)、BURBERRY(博柏利)字样的男女各式型服装、围巾、拖鞋等商品380多件。经鉴定，这些都是侵犯权利人注册商标专用权的商品。

【分析】工商总局网络商品交易监管局副局长杨洪平介绍，本案当事人的行为属于《商标法》第五十七条第三项所指的销售侵犯注册商标专用权商品的违法行为。由于当事人在明知其销售商品未获得注册商标权利人授权的情况下仍在其网店上销售，且商品涉及品牌和数量较多，违法经营额也较大，工商部门对其违法行为依法从重处罚：责令当事人立即停止销售侵犯注册商标专用权商品的行为；没收并销毁当事人未销售的侵犯注册商标专用权的商品；对当事人罚款人民币60万元。

案例4：微信代购遇上假冒伪劣难维权

去年12月，怀化的欧阳先生看到朋友的微信“朋友圈”广告，购买了两瓶进口红酒，价格比实体店便宜近一半，并通过银行转账完成付款。让欧阳先生没想到的是，当他喝了以后感觉不对劲，怀疑是假货。欧阳先生赶紧查询微信里的“朋友圈”记录，却再也无法打开那位朋友的代购店了，于是欧阳先生拨打了工商部门的维权电话12315投诉。但是，当工商执法人员要求欧阳先生提供付款的银行转账凭证时，他才发现凭证被自己不小心弄丢了。由于无法确定被投诉对象，工商部门无法处理，欧阳先生只得自认倒霉。

【分析】从目前情况看，通过微信平台设置私人代购账号主要有两种形式：一种是借微信平台进行商品或店铺的推广，但最终的交易行为，还是发生在淘宝等传统网络购物平台上。一旦购物不满意，按照《网络交易管理办法》的相关规定，消费者同样享受“7日内无理由退货”的“后悔权”。另一种情况就是通过私下里微信聊天完成的交易，对方又没有实体的店铺，就只能被看作是双方个人达成的交易，无法通过《消费者权益保护法》维权。此时，消费者如果要维权，只能通过民事诉讼的办法来解决。而在民事诉讼中，消费者同样需要提供充分的证据。现实情况是，有些消费者甚至连微信好友叫什么，住在哪个城市都不知道，维权的难度可想而知。

614盒问题批次产品被查封处理。亨氏随即表示已对问题产品全部召回，请消费者放心。但是，有记者在广州某大超市却发现，问题奶粉还在出售。“召回”与“全部召回”仅差两个字，却反应一家企业在食品安全问题上是否真正有诚信。

【分析】食品专家王丁榕认为，一般而言，婴幼儿食品企业对原料管控比较严格，原料进入企业生产车间会再次检测，生产成品后检测合格才会出厂，两道把关程序亨氏均未能发现问题，可以推断亨氏自己漏检了该批次原料，或者说检测把关不严。召回、退货、退款是必须的，但从严格执法、保障安全的高度，仅有这些力度是不够的，不足以让涉事企业认识错误、牢记教训。即使不罚到倾家荡产，也应当让他们“肉痛”。

案例3：向老年人兜售虚假保健品

陕西西安的吕先生投诉，其父亲在世时经常接到自称是某某专业研究协会打来的推销电话，专门推销各种各样的保健品。老人因为深信电话推销而就误了病情，直到去世以后，推销电话还在不停打过来！父亲去世了，健在的母亲同样对电视、广播里的医疗保健广告深信不疑，继续高价购买各类保健品，已经花光了平生所有积蓄。

【分析】此类推销有以下特点：多渠道撒网，对老人“洗脑”；抓住高科技概念当幌子，夸大保健品功效；“话术”营销一环扣一环，从看到广告、拨打客服电话、“专家”交流、货到付款，到返款诱惑消费；大打“亲情牌”，弥补空巢老人的内心孤独；抽奖赠药等小恩小惠当诱饵，甚至“托”在一旁现身说法。因此，有病要去正规医院，保健品不能替代药品，不要被推销公司的“免费活动”所迷惑，遇到“话术”营销要多心眼儿，多和家人商量，避免上当受骗。

热点问题：消费服务陷阱

近年来，由于消费服务行业发展较快，相应的投诉数量增幅也很大，以下方面尤为明显。先买单后服务的预付卡、席卷美容、购物、健身、家政、洗车等各服务行业，但屡见不鲜的消费限制、卷款跑路、改变约定等问题，让预付卡消费风险颇高。伴随网购快速发展的快速行业，迅速增长的投诉，包括延迟送达、货物损坏遗失、丢货拒收网上信息却显示签收等等。还有餐饮业、娱乐业、洗浴业(简称“三业”)纳税人在经营活动中，不开发票、拒开发票、虚开发票、以物抵票等违法行为，也需要消费者实名举报共同监督整改。

案例1：预付卡消费存风险

济南市民王女士反映，自己花费3800元在天翔家政服务有限公司办理的服务卡没法用了，原因是一直联系不到这个家政公司。而她的服务卡有效期至2016年5月1日。根据实地考察，店面已关门，老板卷款消失。通过济南市工商局网站上查询，天翔家政属于注册的正规公司。该公司突然停业原因不明，也没有去工商局登记停业信息，所以系统仍然显示在营业。目前，王女士等受害人已向东风派出所报案，案件正在调查。

【分析】据了解，预付卡消费的主要问题有以下四个方面：一是服务项目和质量与开卡时的承诺不一致，当消费者产生异议时，面临的往往是“交款容易退款难”的状况。二是中途要求增加费用或频繁推销产品，这一现象多出现在美容美发行业，有的甚至采用胁迫式的手段要求消费者购买或试用某些产品。三是限期使用的预付卡到期后无法退回消费余额。由于开卡协议或消费卡上一般都限定了使用期限和相关条款，限期内没消费完的消费者往往会有金钱上的损失。四是经营主体发生变化后，消费者维权困难。由于消费者往往无法预知商家在经营中的变故，权益将难以得到保护，更有个别经营者可能乘机诈骗，甚至携款潜逃。

为此，工商部门提醒消费者，在选择预付式消费时，在高折扣优惠和强大宣传促销攻势面前要认真查证商家的经营资质情况，确保其有正常的经营资格，同时要仔细考察商家的信誉情况，货比三家，尽量选择信誉度高、规模较大的商家，降低消费风险。

案例2：快递贵重物品丢失，赔偿不足

在杭州做生意的刘先生是做黄金生意的，经常要把丽水总部的黄金首饰运到千岛湖，为了节约路费，他每次都通过快递的方式来运送黄金。去年11月6日，刘先生将500多克价值20多万元的黄金，通过快递寄到杭州国际珠宝城。从丽水到杭州，快递要在萧山中转，为了安全，刘先生派收货员到萧山中转去提货。但当时萧山快递的工作人员通知收货员货已收入，收货员也特别交待里面是黄金，一定要帮看好。

第二天早上，收货员赶到萧山，却发现包裹丢了。该公司分拣中心工作人员称当天他们并没有验货，而且现场的监控并没有启用，也就没办法查到，最后的答复是包裹丢了。刘先生找到当时寄件的丽水龙泉快递公司，经过一番核实，对方给出补偿刘先生2万元的处理办法。工作人员给刘先生的解释是，按照规定，黄金属于禁运物品是不能寄的，前台营业员没有对刘先生所寄的物品进行检查，存在工作失误，被罚款2万元。刘先生不能接受，表示将向公安机关报案，通过法律途径继续维权。

【分析】快递业内提醒，消费者最好不要将贵重物品选择用快递运输，即使选择快递服务，也应尽量选择规模大、网点完善、管理规范、信誉好的快递公司。另外，《邮政法》有规定，邮政企业对保价的给据邮件丢失或全部损毁的，按照保价额进行赔偿。所以市民在快递贵重物品时，最好对其进行保价或购买投运保险，避免意外损失。

案例3：商家以团购等为由不开

发票属违法



身边正能量：感受暖心消费

越来越完善的法律保护，消费者维权意识的增强，以及企业商家责任心的增强，会让市场良性发展。许多消费者也感受到了消费生活的暖心变化。



暖心发言人：唯慈

以前总是听说团购商家对消费者区别对待，质量缩水、服务冷漠，好像团购去的消费者就低人一等。但是如今这种情况正在好转，特别是前几天去的一家日式居酒屋，不仅环境优雅，菜品分量很足，更重要的是服务态度实在好。由于我个人原因需要早走，套餐中的一份火锅来不及吃，老板很贴心地打了欠条，承诺下次来可以直接凭欠条补上，真的感觉很暖心呢。



暖心发言人：小璞

我想夸夸负责我们单位那片的顺丰小哥，工作认真负责，每次去找他

今年春节过后，在合肥一家公司上班的田小姐通过一家团购网站购买了一桌套餐，用于宴请公司的生意伙伴，但是吃完饭后，想要拿发票回去报销时却遇到了难题。餐厅明确表示：团购他们不提供发票，因为这个费用通过团购已经交给了网站，而商家两三个月才能收到一部分钱。团购网站却回复说：一般情况下，他们在活动时，会明确要求商家给消费者开据发票，而且网站压根就没有开发票的说法，所以只能找商家。

【分析】根据发票管理和税收征收的有关法律法规，不论经营者是否采取折扣优惠的方式，都有义务为消费者开具发票，否则有偷税的嫌疑，应受到相应处罚。税务局有关负责人提醒，不少消费者误认为发票只是一种报销凭证，不报销就不用开发票，其实这是一个认识误区。发票是最重要的消费证据之一，无论消费多少，都应向商家索要发票，以维护自身合法权益。如消费者在遇到商家无理拒开发票时，应保存相关的消费凭证，通过拨打12366向税务部门举报。

根据山东省地税局于2013年发布《山东省地方税务系统发票违法行为举报和查处奖励管理暂行办法》规定，市民举报发票违法行为为最高可获得奖励5万元，该《办法》有效期至2015年7月31日。

Tips：不开发票的借口与破解

“不好意思，我们店刚开，还没来得及办理税务登记。”——商家在取得工商营业执照后，30天内办理税务登记，而且商家只要有经营活动，就必须给消费者开具发票。

“我们这样的小店没有发票，再说东西这么便宜，不能再开发票了……”——月营业额在3万元以下的商家，税务机关提供免税、免费手撕定额10元发票。

“真不巧，现在是月末(月初)，发票额度用完了，过几天我补开给你。”——商家可以随时到税务机关领取发票，并且税务机关会提供足额发票，根本不存在发票额度不够以及时段的问题。

参加团购、用优惠券、享受打折特价品、自带酒水时，商家以此拒开发票。——即便是商家在用餐前说明上述特殊情况不给开发票，但消费多少就应当开具同等金额发票。

“如果不开发票，这些礼品随你挑。”“开发票不是为了刮奖，那我给你开个小额发票。”“我家发票用完了，要不我给你个别人家的。”——以上拒开发票的“理由”都是不合法的，商家不应当有任何理由拒开发票，也不可以有任理由表示店内没有发票。

度都特别好。年前我们单位要提前两天放假，正好有一个快递还没有来，我打电话让他帮忙查查是否还能送到。他很热心地查完给我回了电话，说大概要晚上才能来，还给我提供两个解决方案，一是可以免费改寄送到家里，二是如果我这两天到单位附近可以给我送出来。如果都有这样的服务态度和责任心，恐怕也就不会有任何纠纷了吧。



暖心发言人：羊羊

我家附近有一个“油条哥”，每天早上都能排起长长的队伍，因为“油条哥”的招牌上写着16个白色大字：安全用油，杜绝复炸，己所不欲，勿施于人。洁净明亮的玻璃窗上贴着郑重承诺和鉴别复炸油的方法，售卖窗口处放着一把供顾客检验油质的验油勺，门前还摆着两个专门盛放剩油的不锈钢桶。虽然这样成本会上升，但是薄利多销，似乎“油条哥”的生意越做越好。在食品安全问题频发的今天，这种本份显得格外珍贵和动人。