

编者按:作为一名消费者,当您的合法权益受到损害时,您维权了吗?您正确维权了吗?值此又一个国际消费者权益日来临之际,宁波市市场监管局根据《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)等相关法律法规规定,结合往年工作中遇到的典型案例,特整理以下消费维权宝典,希望对您有所帮助。


您正确维权了吗?

1 消费维权有五招

根据《消法》,消费者和经营者发生消费纠纷时,可以通过下列途径解决:

- 一是与经营者协商和解;
- 二是请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解;
- 三是向有关行政部门投诉;
- 四是根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;
- 五是向人民法院起诉。

⑤ 向人民法院提起诉讼。

近年来,市场监管系统在许多大型商超、百货商店、生产企业等与老百姓密切相关的消费场所建立了12315消费维权绿色通道,为大家消费维权提供便利服务,简单的消费投诉3个工作日内就可以在商场内部得到解决。建有消费绿色通道企业都有标识,大家在购物消费时可以留心观察。

2 购物消费要素票

消费者购买商品或接受服务时,首先要索取购物凭证或服务单据,要求经营者明确标注商品质地、价格、购买日期等重要项目,以便日后发现合法权益受损,作为维权凭证。同时,要留心商家的“店堂告示”,商家广告中经常有“买就送”、“买一送一”等促销类文字,还有一些不起眼的提醒:“最终解释权归本商场”、“仅限前十名”等等。商家广告总是把一些限制性条款写得比较小,位置不醒目,大家看广告一定要仔细。如果产生纠纷,这些“店堂告示”就成了商家免责的依据。当然,如果经营者“店堂告示”的规定对消费者不合理,如“商品一经售出概不退货”,这种告示就是无效的。在消费维权时,大家态度要坚决,不能因嫌麻烦、便宜等原因而放弃。



3 商品“身份证”要细阅

2011年元旦期间,王小姐在某商场化妆品专柜买了一套三件装的护肤品,先后使用了2件,都没问题。第三件于2014年2月5日开启使用后,脸部过敏了,医生说是化妆品引起的。王小姐因此向化妆品专柜索赔,但对方回复2014年2月5日该产品已过保质期,之后使用与其无关。王小姐遂致电12315要求调解处理。投诉举报中心依法作出不予受理的决定,并耐心作了解释,王小姐表示理解不再投诉。

合格商品“身份证”包括

- ① 质量检验合格证明
- ② 有中文标明的产品名称、生产厂名和厂址
- ③ 根据产品的特点和使用要求,需要标明产品规格、等级、所含主要成份的名称和含量的,应用中文予以标明;需要事先让消费者知晓的,应当在外包装上标明,或者预先向消费者提供有关资料;
- ④ 限期使用的产品,应当在显著位置清晰地标明生产日期和安全使用期或者失效日期;
- ⑤ 使用不当,容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品,应当有警示标志或者中文警示说明。(裸装的食品和其他根据产品的特点难以附加标识的裸装产品,可以不附加产品标识。)

4 投诉时效莫过期

2014年12月5日,王女士致电12315,称她于2013年11月20日在某美容店做脸部祛斑时,由于店员操作失误,致使脸部留下疤痕,影响了容貌,并住院治疗。在住院期间,王女士多次就赔偿事宜与美容院进行协商,但没有结果,所以向市场监管部门投诉,请求给予帮助。最后,由于2013年11月20日王女士已知道自己权益受到侵害,但超过一年后才向监管部门投诉,超过了法定时效,12315依法不予受理,但王女士可以依法向法院提起民事诉讼或者与经营者达成仲裁协议申请仲裁。

关于投诉时效

《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》规定:消费者知道或者应当知道自己的权益受到侵害一年的,或者消费者无法证明自己权益受到侵害的不予受理或者终止受理。

《中华人民共和国民事诉讼法》规定:民事权利的诉讼时效期间为二年,法律另有规定的除外。其中诉讼时效期间为一年的情形:①身体受到伤害要求赔偿的;②出售质量不合格的商品未声明的;③延付或者拒付租金的;④寄存财物被丢失或者损毁的。

5 并非所有消费都可以投诉

根据《消法》规定,下列情况不予受理:

- ① 经营者个人之间购、销活动方面的纠纷;
- ② 消费者个人私下交易纠纷;
- ③ 商品超过规定保修期和保证期;
- ④ 商品标明是“处理品”的(没有真实说明处理原因的除外);
- ⑤ 未按商品使用说明安装、使用、保管、自行拆动而导致商品损坏或人身危害的;
- ⑥ 被投诉方不明确的;
- ⑦ 争议双方曾达成调解协议并已执行,而且没有新情况、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。

■ 特别提醒

现在,微信营销火热,特别是在年轻人中,在微信上买卖商品成为一种生活时尚,但由于这类经营活动多为个人行为,不在《消法》保护之列,一旦发生纠纷,很难确定责任主体,执法部门监管也有难度,所以大家微信朋友圈中购买物品一定要慎重。