

3·15

诚信为本

消费者权益日 这些维权小知识你知道吗?

在日常消费中,你是否也买到过劣质产品?是否遭遇过侵权、蒙受过欺骗?是否遇到过“潜规则”和“行业黑幕”?当你的权益受到侵害,该怎样对不良商家说“不”?

正值3·15国际消费者权益日,让我们一起来学习下消费者维权小知识!

▶▶ 线下实体店消费者如何维权?

1.与商家沟通:如果消费者买了有问题的商品,可以先与商家协商解决。

2.拨打12315投诉电话:如果消费者与商家沟通以后,问题得不到解决,就可以拨打12315投诉电话。



12315

▶▶ 3·15 维权小知识之几个“时间”

“7日”

产品自售出之日起7日内发生性能故障,消费者可以选择退货、换货或修理。

“15日”

产品自售出之日起15日内发生性能故障,消费者可以选择换货或修理。

“三包有效期”

“三包”有效期自开具发票之日起计算。在“三包”有效期内修理两次,仍不能正常使用的商品,消费者可凭修理记录和证明调换商品。



▶▶ 线上店铺消费者如何维权?

网站投诉:

各个大型购物网站有自己的客户服务部门,处理各种交易纠纷。消费者可向网站提供所购商品的照片、聊天记录、交易记录等相关信息,进行投诉或举报。如果涉及到刑事犯罪嫌疑的,各个大型购物网站还将向公安机关及时反映情况。



消协投诉:

与普通商品一样,网上购买的商品发生消费纠纷,消费者也可向省、市消协投诉,维权热线:12315。针对网上购物存在的风险,提醒各位消费者,要尽量索取购物凭证或者保存交易协议(包括电子版)等相关证据,网上购物的实际经销商大多数是外地公司,收货时要留意查看票据的公章。如果已购商品发生纠纷,应按属地管辖原则,向票据盖章单位所在地的有关部门投诉。



来源:科普惠民

▶▶ 常见的霸王条款有哪些?



餐饮篇:

“本店谢绝自带酒水”“禁止携带外来食品进入”“包间设置最低消费”“消毒餐具需消费”等。

购物篇:

“存包丢失概不负责”“本次活动的最终解释权归商家所有”“买一送一,特价商品不包退换”“售出商品,概不退换”“打折商品不退不换”等。

快递篇:

“先签后验收”“因节假日造成的延误,承运人不承担责任”“超过30天不提货者,本公司有权自行处理”“易腐烂物品在途中损坏、腐烂,本公司概不赔偿”等。



网上报案:

一旦遇到网购诈骗,为避免更多消费者上当受骗,已受骗的消费者要及时向公安部门报案,请求公安部门去查封诈骗网站和诈骗者的手机号码及银行账号。消费者可向各地公安局网监处报案,也可电话报警。

