



# 消费周刊

## Consume Weekly

总第40期 今日4版 每周五出版  
联合主办 北京市商务委员会 北京商报社  
主编 李铎 执行主编 邵蓝洁



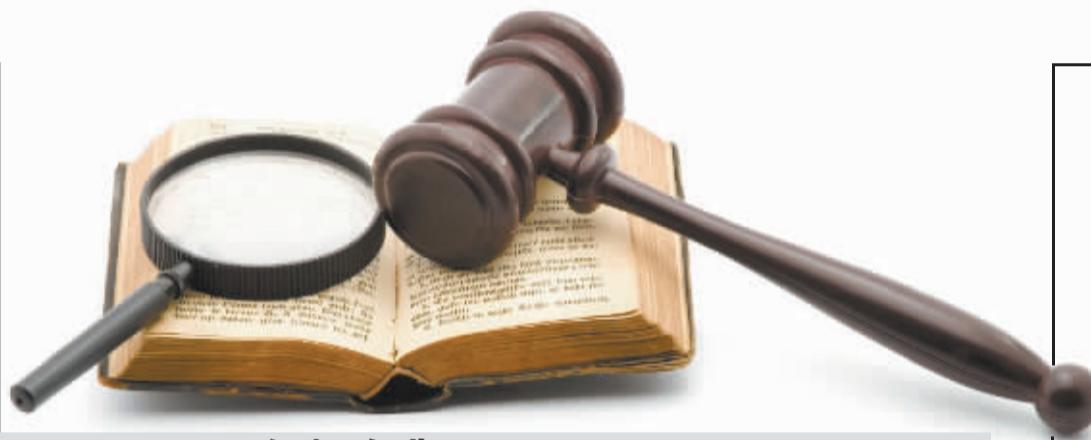
北京买买买订阅号

B1-B4

2016.3.11

# 你的生活消费被侵权了吗

“3·15”只有一天，但维权意识和手段需要随时傍身。在“3·15”来临之际，本刊将从衣食住行等生活消费各个方面为您解读消费过程中可能受到的侵权角度及维权程序。



## 侵权陷阱



### 电商购物

- 1.商品质量不合格
- 2.假冒品牌
- 3.不能够七天无理由退换
- 4.个人信息泄露
- 5.虚假宣传



### 超市便利店

- 1.买到过期变质食品，有些是商家没来得及下架
- 2.假冒伪劣食品，这些食品在口味、品质上与正品有很大差距，有些甚至威胁到消费者的生命健康
- 3.散装食品缺斤短两
- 4.散装食品、即食食品无标注清晰的厂名、厂址、生产日期、保质期、配料表、保存条件、食用方法等
- 5.超市小票结算出错，与实际金额不符，尤其是促销期间



### 家电卖场

- 1.购买环节存在的问题，包括商家对于产品的虚假宣传、价格欺诈，消费者通过非正规渠道购买商品的质量问题、真假问题
- 2.使用过程中存在的问题，包括商家上门安装服务不规范、部分家电质量低劣、设计不合理
- 3.售后过程中存在的问题，包括存在假售后客服电话、家电“举证责任倒置”落实难、售后收费不透明、服务不规范等问题



### 快递运输

- 1.快递延误，且并无明确法规规定延误赔偿标准
- 2.在邮寄过程中，邮件有错寄、损毁、丢失等情况
- 3.如果遇到问题，相关赔偿标准不明确，没有获得足额赔偿



### 信息通讯服务

- 1.运营商套餐资费不明确，服务设置繁杂、不易理解，甚至有运营商未经消费者同意擅自更改套餐
- 2.合约机服务管理不规范，部分营业厅销售合约机时未尽到提醒义务，合约机预装软件
- 3.消费者个人信息遭泄露，导致垃圾短信过多，甚至威胁到消费者财产安全

### 预付卡消费

- 1.部分经营者利用其变相融资、集资、诈骗甚至跑路
- 2.在服务过程中，服务与宣传不符，服务缩水
- 3.经营者利用不合理格式条款限制预付卡使用期限，甚至排除消费者退卡权利



### 维权流程

与经营者协商



协商无果后找到所属地消费者协会，全国各地消费者协会受理投诉，实行以地域管辖为主、级别管辖为辅、就近受理的原则



准备投诉所需材料，文字材料或有消费者签字盖章认可的详细口述笔录



内容包括投诉方和被投诉方的基本信息，损害事实发生的时间、地点、过程及与经营者协商的情况、有关证据、明确具体的诉求

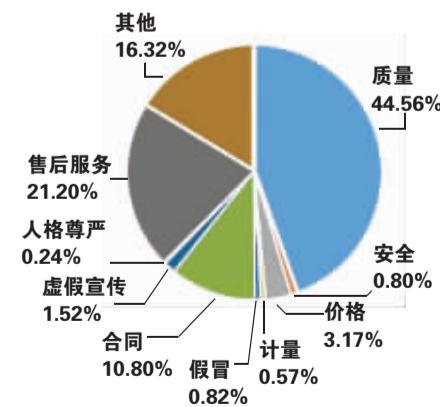


填写消费者投诉登记表

### 相关法律法规

《中华人民共和国产品质量法》  
《中华人民共和国食品安全法》  
《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》  
《商标法》、《广告法》  
《反不正当竞争法》

### 消费投诉类型示意图



2015年全年全国消协组织共受理消费者投诉639324件，产品质量、售后服务和合同问题占投诉总量的七成以上。

北京商报记者 邵蓝洁/文 宋媛媛/制表