

写在前面:

# 保护消费者合法权益 打造优质消费环境

□郝建国

又是一年“3·15”，每年“3·15”前后，有关消费者权益保护的话题都会引发社会的高度关注，各地区也会在“3·15”集中打击和曝光一批典型案例，对不法商家产生了强大的威慑力。但仅依靠“3·15”是不能完全杜绝假冒伪劣问题的，很多人希望天天“3·15”。这不应只是消费者的美好愿景，而应是管理部门和全社会共同努力的方向，也是所有消费者权益保护事业参与者的共同使命。

今年“3·15”国际消费者权益日，我们聚焦我市消费者反映的一些典型案例，引导公众关注消费中常遇到的消费陷阱、权益纠纷，更好的保护切身利益。近年来，我市的消费环境变得越来越好，但不可否认的是，我市消费市场中仍存在着一些乱象，预付卡消费陷阱就是其中之一。不少消费者在办理预付卡时，被商家的优惠活动所吸引，预存了一定数目的钱款。然而，在消费者还未完全消费完预存金额时，店铺却突然关闭，导致预存的金额无法继续消费，更无法退款。这种“圈钱”行为让消费者遭受了不小的经济损失，也严重损害了市场的公平性和诚信度。

在装修领域，诚信问题同样不容忽视。某消费者在选择装修公司时，与某公司签署了《新居装修预订单》和《装饰工程施工合同》。然而，在去年4月份入住新居后，消费者却发现卫生间和厨房墙面出现空鼓并脱落的情况。消费者多次联系装修公司要求维修或赔偿，但公司却以各种理由推脱，甚至拒绝承担责任。这种不负责任的行为让消费者们对装修公司的信任度大打折扣。

消费作为经济增长的引擎，资料显示，2023年，我国最终消费支出对经济增长的贡献率达82.5%，拉动GDP增长4.3个百分点。而国内需求一直是推动中国经济发展的主要动力，这些年内需对经济增长的贡献率超过90%，中央经济工作会议还将“着力扩大国内需求”列为2024年经济工作九大重点任务之一。不仅如此，今年政府工作报告中提出，要着力扩大国内需求，推动经济实现良性循环，增强对经济增长的拉动作用。

然而，屡禁不止的侵害消费者权益现象使消费者权益受损，导致消费者信心下降，购买意愿减弱，从而抑制了消费需求的扩大。消费需求的不足，市场经济的发展也会受阻。这不得不让我们重新审视消费环境，思考如何打造更加健康、可持续的消费环境，有效扩大消费需求。

扩大需求更要加大消费者权益保护力度，增强消费者的信心。市场监管部门要规范商家的经营行为，防止侵害消费者权益的事件发生。可以借助科技手段，建立更加智能化的消费者权益保护机制。利用大数据和人工智能技术，对商家的经营行为进行实时监控和预警，一旦发现侵害消费者权益的行为，立即进行干预和处理。同时，建立健全消费者维权机制，为消费者提供便捷的维权渠道，确保他们的权益得到及时有效的保障。消费者也应提高自身的维权意识和能力，在面对侵权行为时，应积极向相关部门投诉举报，维护自身的合法权益。

人民对美好生活的向往，离不开安全放心的日常生活消费。对个人而言，消费是每一个人的日常，是人民对美好生活的追求。对国家而言，每一个消费者都是扩大消费需求、拉动经济增长的主要动力。所以，消费者权益保护工作既承载着群众期待，也连接着经济发展。只有采取畅通投诉渠道、倡导经营者压实主体责任、增强消费者维权意识与能力等举措，不断织密消费者权益保护网等方式，才能推动消费者满意度稳步提升。

## 装修“踩雷”咋维权？ 这些方法要记牢！

□朱子辰

近日，乌兰察布市市场监督管理局消费者协会公布了一起房屋装修纠纷调解案例。丰镇市消费者保护中心成功调解一起消费者与装修公司之间的纠纷，维护了消费者的合法权益。

据了解，消费者于2022年9月与某装修公司签订装修合同，但在入住新居后发现卫生间和厨房墙面出现空鼓脱落问题。消费者多次联系装修公司寻求解决方案，但问题一直未得到妥善解决。无奈之下，消费者向12315平台投诉，请求消费者保护中心协助维权。经过核实后，消费者保护中心依据《消费者权益保护法》第二十四条，向装修公司明确指出其提供的装修服务不符合质量要求，应依法承担相应责任。经过多次调解，装修公司承诺负责免费维修，并免除消费者所欠的2700元工程款。

随着生活质量的提高，人们在住房方面开始有更高的追求，而因房屋装修问题引发的纠纷也愈加频繁。消费者在装修中多因为缺乏经验，或缺乏证据意识，导致不能很好地维护自身利益，无奈只能“踩了坑”。因此，在装修中，消费者应选择有资质、口碑好的装修公司，仔细阅读装修合同，并特别注意条款内容。书面合同的签订，尽量明确施工工期、施工时长、质量合格标准、使用装修材料品牌型号等等。在装修过程中，要及时检查验收原材料的品牌、质量等信息，并向商家索取票据，以便在发生纠纷时提供证据维权。要验收合格后，再搬进房屋实际居住或直接使用装修物品，发现问题时要留存存在质量缺陷的相关证据。

## 产品具有合格证 不代表产品不存在缺陷！

□本报记者 鲍娜

每年的“双十一”购物节各大电商平台及门店都纷纷推出丰富的促销活动，不少市民被频繁“种草”直接开启“买买买”模式疯狂购物，却陷入了消费陷阱。商都县的一名消费者收到商品后发现商品质量差、货不对板的问题，因为退货被拒绝后，通过商都县消费者保护中心进行维权。

据了解，2023年11月13日，商都县消费者保护中心接到消费者投诉，称她于11月11日在商都县海生电脑城以2980元的价格购买了“拳警”牌平板电脑。当时商家称这是“双十一”的活动价，原价为3980元。消费者在购买后发现该说明书上所写内容与实际到手的产品不相符，为此消费者向商家提出退货被拒绝，并求助于商都县消费者保护中心帮助维权。

接到受理投诉后，商都县消费者保护中心立即联系商家有关负责人详细了解相关情况。经询问得知，商家售出的平板电脑包装中说明书上所介绍的产品与销售的产品并非同一型号。随后组织双方进行调解，根据消费者的诉求，经调解双方最终达成协议，商家同意退还消费者购买商品价款2980元。

除了电子产品，也有消费者购买的衣服、化妆品等产品出现质量差、有色差、与宣传效果不符等问题。所以消费者在购买商品时一定要多方面了解商品性能，查看产品说明等，实践中“只要销售的产品有合格证明，是合格产品，不存在质量问题，销售者即可凭此免除其他一切责任”是一种常见的误解。实际上，产品经检验合格，有合格证明，只表明该产品符合其所采用的质量标准所规定的各项技术指标，是对产品质量的一般保证。但经营者的义务并不仅限于保证产品质量的义务，还有提供事实情况的义务、标明真实名称和标记的义务、出具购货凭证和服务单据的义务、承担“三包”责任的义务等。

商都县消协中心工作人员告诉记者：“有时候消费者买到的虽然是合格产品，也不存在质量瑕疵，但经营者隐瞒商品的真实功能，就违背了其提供真实情况的义务，侵犯了消费者的知情权，遇到此类问题，消费者一定要明确自己的权利，合理维护自己的合法权益。”

# 3



●工作人员为商户解读政策

## 市区两级市场监管部门开展「3·15」主题宣传活动

本报讯(记者 鲍娜)3月12日、13日，乌兰察布市、集宁区两级市场监督管理部门联合乌兰察布市消费者保护服务中心，走进集宁区的学校、商场、社区以及农贸市场，开展为期两天的“3·15”消费维权宣传活动。

“同学们，你们知道什么是‘3·15’？消费者维权电话是多少？网购应当如何维权？”3月12日下午，在集宁区第五中学的会议室里，市场监管人员围绕未成年人消费维权、食品安全、金融基础知识等内容，通过宣讲、有奖互动问答、发放宣传资料等形式，向同学们讲解了《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国食品安全法》等法律法规，讲授了如何查看预包装食品标识标签、识别过期变质、假冒伪劣、“三无食品”、怎样选择安全放心食品、未成年人消费维权知识，培养学生健康理性的消费观念，提高学生消费维权的意识和能力，共同创造安全放心的校园环境。

3月13日上午，在集宁国际皮革城，商场工作人员、经营者以及销售人员共50余人参加了一场消费维权知识培训宣传活动。

活动中，乌兰察布市消费者保护服务中心首先为集宁国际皮革城颁发全市首家内蒙古消费教育基地牌匾，之后工作人员结合实际案例，就怎样避免被投诉、怎样站在消费者的角度去解决投诉、怎样更好地发挥消费维权站的作用等问题进行了详细讲解。培训结束后，工作人员手持宣传资料在商场中挨家挨户发放，并一对一解答商户提问，让商户在合法经营的同时用法律知识武装自己，赢得广大商户赞誉。

13日下午，乌兰察布市消费者保护服务中心联合集宁区市场监督管理局共同走进解放大街惠民园，为经营者发放宣传资料，讲解经营者需要向消费者履行的义务，并要求市场经营者强化行业诚信自律，自觉落实食品安全主体责任。

乌兰察布市消费者保护服务中心主任白茂林说：“在‘3·15’国际消费者权益日到来之际，我们组织开展消费维权进校园、进社区、进商场等宣传活动，普及《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，用心用力解决群众关心关注的消费维权问题，引导消费者理性消费，增强安全意识，提升维权能力，传播文明、健康、理性的消费理念，不断扩大消费者权益保护工作影响力。下一步，我中心将努力营造全社会关心、参与、支持消费维权事业的良好氛围，让广大社区居民学会用法律武器维护自己合法权益，为创建和谐、文明的新型社区营造良好氛围。”



●市场监督管理局工作人员查验皮革制品

## 优化消费环境 共促消费公平

## 预付消费 小心被“卡”

□赵静 徐楠

健身卡、餐饮卡、美容美发卡、儿童游乐卡……现如今，商家为了吸引固定客源，纷纷推出这种花一次钱，购买一段时间服务的“预付卡”消费模式。消费者看似省去了每次支付的麻烦，同时还可以获得让利打折、项目赠送等优惠，其背后却隐藏着商家“跑路”、退卡退款难等问题，侵害消费者合法权益。

市民乔女士在一家大型卡丁车俱乐部花699元给孩子办理了一张预付卡，不限时间可玩8次，原本108元一次的卡丁车票办卡之后优惠到87元，商家还赠送了玩具，乔女士觉得很划算。不料只玩了两次之后，商家不见了踪影。“现在去哪都行办卡，当时商家推荐了次卡、季卡、半年卡和年卡，我当时想着次卡比较合适，就选择了699的次卡，完全没有想到商家会‘跑路’。”乔女士说。

钱女士表示，自己也曾遇到过此类情况：“我家小区门口开了一家美容美发店，开业的时候优惠力度大，说是我多送得多，我当时充了两千多元，还没消费完商家就跑了，之前充值的钱也打了水漂。”

遭遇“预付卡”商家跑路的问题后，有些市民选择“忍气吞声”，也有一些市民选择主动维权。2023年4月23日，化德县市场监督管理局接到多名消费者投诉，消费者称在某快餐店储值消费100元至300元不等的金额后，该店店面关闭，导致预存的金额无法继续消费，并且无法退款。接到投诉后，化德县市场监督管理局执法人员立即对该快餐店化德分店展开调查。由于该店已关闭，执法人员立即与其法人取得了联系。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定，执法人员责令该店负责人退回多名消费者预收款及相应利息与必要费用。

本报记者提醒消费者，要尽量选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况稳定的商家进行消费，对于金额较大的预付卡消费，更要提高警惕，理性购买。办卡务必要签订书面合同或协议，清楚了解消费卡的使用范围、期限、功能、退款条件、违约责任等相关条款，事先约定好双方的权利与义务。办理预付卡后，一定要保存好发票、合同协议和消费凭证，最好留存商家促销相关证据材料，一旦发生问题便于向有关行政主管部门申诉、为日后可能产生的消费争议提供证明依据。如果发现商家经营情况异常、无故不提供服务、发生消费纠纷等情况，应及时向市场监管、商务等部门投诉，若商家突然关门并且无法联系，涉嫌诈骗的，应及时向公安部门报案，要主动拿起法律武器保护自己合法权益。

## 向霸王条款“最终解释权”亮剑

□本报记者 鲍娜 赵静

日前，市民郭女士在某理发店充值2000元办了一张“贵宾卡”，限期一年使用。郭女士原本想着可以带着妈妈和婆婆一起过来做头发，三个人染发、烫发、护理也很划算。但两个月后，当郭女士带着婆婆烫完发后，理发店竟表示“贵宾卡只能一人一用”，拒绝郭女士家人使用该张“贵宾卡”，还建议郭女士再办一张“贵宾卡”专为婆婆使用。当时郭女士生气地向经理讨要说法，质疑为何当初办卡时未能清晰说明各项规定？然而，理发店经理仅以一句“本店保留最终解释权”作为回应，这让郭女士一时语塞，难以反驳。

“贵宾卡的后面确实印有‘本店享有最终解释权’的字样，但是这样的说辞明显就是霸王条款，一年2000元的理发费还要求一人使用，且不说我一年能不能用完这卡里的钱，办理时商家并未告知只能一人使用，这就是欺骗消费者，这样的要求太过分了。”郭女士说。

日常生活中，在餐饮、购物、车辆买卖等领域，我们常常会遇到商家在条款、通知上印有“最终解释权归本店所有”或者“本店享受最终解释权”的字样，殊不知，商家这样做已经涉嫌违法。

2023年7月4日，化德县市场监督管理局在开展衣食住行“铁拳”专项整治行动中发现，化德县七号镇某加油站摆放的3桶潍柴新能源商用车车用尿素溶液(柴油发动机氮氧化物还原剂)净含量10kg;3桶更高端的车用尿素可兰素智蓝优+车用尿素水溶液净含量10kg;11桶中石化多效防冻液发动机冷却液(FD-2B-40-109℃)均未明码标价。此外，该站西侧加油机旁立柱上张贴的宣传画右下角印有“最终解释权归本加油站所有”；印制的中联石油便民站VIP会员卡背面印有“此卡最终解释权归本加油站所有”。根据《中华人民共和国价格法》第十三条第一款的规定和《合同行政监督管理办法》第八条第七项的规定，认定当事人存在“经营者未对所售商品明码标价”以及“不得利用格式条款等方式减轻或者免除自身责任”的行为。化德县市场监督管理局结合当地消费水平，责令限期改正，并分别对两项违法行为罚款各1000元。

乌兰察布市市场监督管理局消费者权益保护中心提醒，消费者在购买过程中如遇“特价商品，概不退换”“买一赠一，对赠品不实行三包”“包间最低消费xx元”等均属于霸王条款，消费者可拨打12315向有关行政部门投诉，维护自己的合法权益。

## 被商家“欺负”了怎么维权？ 你可以这样做！

□刘佳欣

近年来，房屋装修、商品货不对板、“最终解释权”以及预付卡等损害消费者权益的问题频频发生。这些看似普通的消费环节，却隐藏着不少陷阱和隐患。因此，加强自我保护，提高维权意识显得尤为重要。

作为消费者，我们应该深入了解消费者权益法律法规，明确自己的权利和义务，共同维护消费者的合法权益。消费时要选择正规渠道购买商品或服务，学习识别假冒伪劣产品的技巧和方法，遇到问题时敢于维护自己的权益。同时，我们还应关注“3·15”晚会等消费者权益保护组织和媒体的报道，了解最新的消费陷阱和维权案例，增强自身的防范意识，确保自己的权益不受侵害。在消费过程中，对于过于低廉的价格或过于夸张的宣传要保持警惕，避免陷入消费陷阱。

保留消费证据，在维权过程中会起到至关重要的作用。无论是进行房屋装修还是购买商品，务必索取并妥善保存发票、合同等购物凭证，这些凭证是维权过程中最直接的证据。无论遇到何种消费问题，都要确保保留充分的证据，包括购物发票、产品照片、视频记录、与商家的沟通记录等。

积极与商家沟通往往是解决问题的良药。当发现购买的商品、服务存在质量问题或与宣传情况不符时，首先尝试与商家进行友好沟通，了解问题的原因和解决方案。很多情况下，商家愿意通过协商解决纠纷，保持冷静和理性，避免情绪化的冲突，通过协商寻求双方都能接受的解决方案。

投诉举报是维权的有效手段。如果与商家沟通无果，消费者可以选择向相关部门投诉或举报。例如，可以拨打12315消费者投诉举报专线，或者登录相关网站进行投诉。在投诉时，提供详细的信息和证据，以便相关部门能够迅速处理并解决问题。

必要时寻求法律帮助。当遇到“最终解释权”等霸王条款或预付卡纠纷等复杂问题时，可以考虑通过法律途径解决。在此过程中，可建议咨询专业律师，了解法律程序和注意事项，确保自身权益得到充分保护。通过法律途径维权不仅可以解决问题，还可以对商家形成一定的震慑作用，促使其规范经营行为。

总之，在消费过程中，消费者应提高警惕，了解自己的权益和维权途径。当遇到问题时，要勇于维权，通过合理合法的方式保护自己的合法权益。