

3·15维权不能怂！

听专家讲解如何维权

消费是老百姓生活当中不可缺少的重要组成部分，从日常的柴米油盐酱醋茶，到教育医疗住房，在当今的社会当中，消费者是大家最普遍共有的身份之一，而消费中商家对消费者权益的侵害也是时常发生，屡禁不止。今年全国两会政府工作报告指出，对各类侵害消费者权益的行为，要依法惩处，决不姑息。在3·15国际消费者权益日到来之际，让我们一起来关注发生在身边的侵害消费者权益的行为，探讨面对侵权时应怎样处理。



制图
于荆

口头约定需谨慎 留有字据才算真

3月8日，家住大浪的刘先生希望周末能带全家老小一同去阳江市旅游，不喜欢跟团的他在网络上搜索租车公司，在众多租车公司中，来自龙华的租车公司“龙行通”（应当事人要求使用化名）映入刘先生的眼帘，网上大部分的租车行都不是从大浪这边出发的，就这么一两家从龙华这边走的，我看了一下这家龙行通各方面的形容都还蛮符合我的预想。刘先生立刻拨通了龙行通租车行的电话，车行表示，去阳江这一程收费3000元人民币，并且当中不包括停车费，如果刘先生确定要租车，需先交五百元订金。刘先生通过微信添加对方并转账后，待到3月9日中午才再次和车行联系，本来是想确定下大概的路线的，谁知车行竟然改口说3000元里面不包括路费，来回路费需另给，至少要800元。这下刘先生不愿意了，表示车行那边出尔反尔，要退回订金，车行拒绝，在多次协商未果后，刘先生表示将寻求媒体帮助，在微博上爆料，如果需要也将通过法律的渠道去取回订金。出人意料的是，隔天车行就把订金如数退回了。记者尝试拨打车行的电话，但一直未能接通。

专家提醒：根据《中华人民共和国合同法》第五章旅游服务合同第五十八条：包价旅游合同应当采用书面形式，包括下列内容：（一）旅行社、旅游者的基本信息；（二）旅游行程安排；（三）旅游团成团的最低人数；（四）交通、住宿、餐饮等旅游服务安排和标准；（五）游览、娱乐等项目的具体内容和时间；（六）自由活动时间安排；（七）旅游费用及其交纳的期限和方式；（八）违约责任和解决纠纷的方式；（九）法律、法规规定和双方约定的其他事项。订立包价旅游合同时，旅行社应当向旅游者详细说明前款第二项至第八项所载内容。

专家支招：这个案例中刘先生的草率下订金行为是值得大家警醒的。移动支付时代的到来淡化了人们对交易行为的重视，在网上、电话等咨询、商榷过程中，消费者应注意留存记录，不要盲目买单。如果缺乏电子、纸质等形式的合同，在申诉维权时将很难被批核通过。在交易进行前，应提醒商家出具合同，同时自己应留心留存好字据，若是口头合约若不能提供电子或纸质的副本则应录音留证。

网上购物有道坎 栽倒被坑谁买单

3月13日，记者接到家住观澜的林先生爆料：网购时多买了一个热水器，早前联系商家退回，物流信息显示卖家已签收后，至今未给办理退款。

记者根据林先生提供的信息了解到，该商家来自京东商城购物平台，网络评分高达9.3分，比同行业的其他店铺要高不少。林先生表示，之前将这款产品放在购物车当中，后来在京东平台上又购买了另外一台热水器，想着将购物车中的这个产品去掉，谁料打开一看却已经购买了。发现错买的林先生第一时间与店铺客服取得联系，并告诉物流公司将产品退回，结果这退也退完了，当时买这机器的钱都还没退给我，页面上显示退款失败，理由是没收到退货。截止到目前，林先生与商家方沟通仍未有结果，客服的答复一直是“等售后处理”。

专家提醒：很多消费者在网购的过程中会碰到想寻求帮助、需要第三方监管的介

入时找不到渠道、对象的情况，而且消费者对于网络产品的知情权有限，加上诉讼成本过高以及调查取证时存在困难，所以维权比较艰难，很多时候只能不了了之。从证据角度讲，消费者其实处于弱势群体地位。首先是责任的主体难以确定。虚拟网络下，消费者们一般只看到卖家对商品品质的介绍及外观展示，极少看见卖家告知消费者企业的名称，至于卖家是否在工商部门登记、在哪里登记、企业住所地等信息消费者是一无所知的，故一旦发生纠纷，实难确定责任主体。对于林先生所碰到的问题，专家提出两点建议：1.根据《民事诉讼法》第24条规定，因合同纠纷提起的诉讼，由被告住所地或者合同履行地人民法院管辖。据此，网络购物的买方应该在卖方的住所地，或者是买卖合同的履行地的人民法院进行管辖，消费者在二者之间有选择权；同时，在第25条中也规定：合同的双方当事人可以在书面合同中协议选

择被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地人民法院管辖，当事人一旦选择了其中之一，法院管辖，便不得变更，除非该管辖协议被认定为无效。故而在网络购物时双方在合同的管辖上一般都签订协议，应遵守协议，协议无效时，才由被告住所地或者合同履行地人民法院管辖。2.根据《民事诉讼法司法解释》第31条规定，经营者使用格式条款与消费者订立管辖协议，未采取合理方式提请消费者注意，消费者主张管辖协议无效的，人民法院应予支持。

专家支招：网购时应做到货比三家，理性消费，从信誉度、成交记录评价详情等多方面对商家信誉进行评估，同时保存好网购聊天记录、购物发票、物流单据等凭证，以备维权之需。当侵权行为发生，与商家协调未果时，可以使用12315投诉举报处理系统进行申诉维权，或者向深圳消费者委员会投诉，寻求帮助。

龙华新闻记者 蔡达菁

龙华区开展 3·15 现场宣传教育活动 加强市民维权意识 提升市民维权水平

本报讯(通讯员 潘冷聿)为贯彻落实十九大对新时代消费维权工作的新要求，充分发挥消费者对质量和品质的驱动作用，龙华区消委会结合辖区实际，于3月15日举办2018年3·15国际消费者权益日现场宣传教育活动。

据悉，此次活动以“品质消费 美好龙华”为主题，引导消费者树立品质、绿色、共享的消费理念，倡导经营者以品质消费为指引，不断提升产品和服务品质。市市场和质量监管委龙华分局、大浪街道办事处、深圳出入境检验检疫局等共18个单位参加。

此次活动主会场设于大浪商业中心，分会场分别设立在民治天虹商场、观澜天虹商场、清湖康康家居。主会场启动仪式上，大浪街道办事处有关负责人结合辖区



现场工作人员教消费者如何辨别真假酒。 龙华新闻记者 宋彪 摄

经济情况畅谈消费者权益保护工作，大浪商业中心20家商户代表郑重宣誓，践行消费维权年主题；分会场亮点纷呈，通过消费知识有奖竞猜等寓教于乐的方式，加强市民的维权意识，提升市民的

维权水平。

会场还设立投诉咨询台，向过往市民发放《龙华消费地图》等宣传手册，据统计，活动当天发放各类宣传资料15000余份，接受市民现场咨询2400余人次。

邀专家老师讲课 助企业依法维权

银星科技园举办 3·15 知识产权保护讲座

本报讯(龙华新闻记者 吴春华)3月15日是国际消费者权益保护日，一年一度的“打假日”。为了让园区企业更好地保护自身知识产权合法权益，依法维护自身合法权益，激发并持续保持科技企业创新活力，3月15日，银星科技园邀请专家举办了3·15知识产权保护讲座。

讲座邀请龙华区人民检察院公诉部负责人、一级检察官伍孝平，国务院知识产权领导小组成员、第一批中国专利代理人、高级工程师微嘉老师讲课。伍孝平检察官从实际案例出发，深入浅出地介绍如何从小处着手开展企业知识产权保护，涉及著作权、商标

权、企业商业秘密的保护。微嘉老师则介绍专利权相关知识，对企业如何规避专利风险和建立专利布局进行了全面的介绍，让与会企业负责人获益匪浅。

另据了解，2017年11月30日，银星科技园与龙华区检察院签订了共同保护知识产权备忘录，并挂牌银星科技园知识产权检察室，目的就是为了解决企业在研发生产、技术创新、成果转化等经营活动中遇到的各类需要司法保护的知识产权问题，为企业在各个成长阶段提供知识产权司法保护和服务，为园区国家级孵化器创新创业人才营造良好法治环境。