



# 2017年消费维权主题： “网络诚信 消费无忧”

射阳县消费者协会秘书长 沙银昌

日前,中国消费者协会公布了2017年消费维权年主题:“网络诚信 消费无忧”。

消费维权年主题涵义是:

一是倡导网络在经济下诚信经营,强化网络经营者责任意识,切实落实法定义务,自觉保护网络消费者合法权益;二是建立完善网络消费者知情权、求偿权、交易权以及安全权等方面的消费者权益保护制度,发挥“互联网+”给消费生活和发展带来的新动力;三是发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用,搭建网络消费者保护社会共治平台,构建紧密相连的网络命运共同体,建设消费无忧的网络消费环境。

消费维权年主题依据是:

一、推动新兴网络消费领域环境改善,提升消费品质释放消费潜力的必然选择。据有关资料显示,我国目前已经成为全球网民人数最多、电子商务渗透率最高的国家,电子商务零售市场规模全球排名第一,网络消费正在成为消费者生活形态和消费模式中新的消费符号。以互联网为载体的新兴网络消费满足了人们对消费品质的追求,使消费行为不再受时空限制,满足了消费者对于个性化、多样化消费的需求。推动新网络消费环境改善,对优化升级人们的基本需求,释放消费潜力、扩大消费,拉动经济增长具有重要意义。二、强化网络消费领域消费者权益保护,是依法履职的现实要求。一方面“互联网+”时代最大限度地扩大了消费增量,盘活了消费存量,强化了消费者自由选择、自主消费权。另一方面网络购物相对于实体店购物,消费者在知情权、求偿权、公平交易权、个人信息安全等方面面临更大挑战,导致一段时间以来网络经营失信行为时有发生,消费者投诉难、索赔难,个人信息泄露事件频发,成

为消费侵权的重点多发领域,网络消费者合法权益保护亟待加强。三、加大网络消费理性消费教育,是维护互联网经济良好健康发展的重要任务。面对新型网络消费模式,消费者普遍由于地域限制、网络技术能力限制和对相关政策了解不足、消费信息不对称,缺乏自我保护意识和能力,给不诚信的经营者造成可乘之机。开展网络消费者权益保护,重点还应加强消费者理性消费引导,提高消费者自我保护能力,对于营造安全放心的消费环境十分必要。四、日益完善网络消费维权制度建设和机制创新,为深化网络消费者合法权益保护提供重要基础。2014年新修订实施的《消费者权益保护法》和即将实施的《消费者权益保护法实施条例》以及正在提交全国人大常委会审议的《电子商务法》都对规范网络消费做出明确规定。国家工商总局2016年10月正式出台了《关于加强互联网领域消费者权益保护工作的意见》,2017年1月发布了《网络购买商品“七日无理由退货”暂行办法》,并决定利用3年时间,重点强化网络消费维权领域监管执法。中消协于2016年启动建立了方便解决网络消费纠纷的“电商消费维权绿色通道”,探索创新网络消费监督和维权机制,这些法律法规和制度机制,为下一步深入推动互联网领域消费维权、营造安心无忧的网络消费环境打下基础。

消费维权年主题目标是:

一是宣传贯彻落实《消费者权益保护法》和即将颁布实施的《消费者权益保护法实施条例》为契机,强化网络环境下消费者权益保护;二是以促进消费品质提升为宗旨,依法履职不断推动重点网络消费环境的改善,发挥“互联网+”给消费生活、给经济发展带来的新动力;三是反映消费者呼声,主张消费者权益,全面

履行法定职责,推动网络消费维权制度健全和机制创新,更加有力保护消费者权益;四是从源头上减少和防范消费纠纷的发生,针对网络消费开展消费教育和经营者自律,营造安全无忧的网络消费环境。五是创新投诉受理方式,充分发挥监督作用,加快受理解决网络消费纠纷投诉方式的转变,拓展电商消费维权绿色通道,更加广泛覆盖电商平台和企业。

消费维权年主题重点工作是:

围绕“网络诚信 消费无忧”年主题,中消协将联合全国消协组织开展以下方面工作:一是围绕年主题大力开展宣传活动,结合“3·15国际消费者权益日”及年主题专项活动,引导社会舆论关注网络消费热点问题,推动网络经营诚信建设;二是广泛宣传贯彻《消法》等相关法律法规关于网络消费者权益保护规定,发布网络消费预警,提高企业依法履责意识,提高消费者自我保护意识,增强网络市场消费信心,营造良好的消费氛围。三是加强对网络交易商品和服务开展社会监督,结合相关节日,“双11”等重要时间节点,针对网络消费难点领域,持续开展消费体察、服务评议、调查点评、比较试验、披露曝光等活动,督促网络经营行业和经营者加强自律。四是创新投诉受理方式,大力探索网络消费、服务消费等领域的消费纠纷快速解决机制,通过搭建和畅通电话、微信、网络等渠道,方便消费者投诉与咨询,提升消费维权效能。五是拓宽与境内外消协组织的沟通交流,探索建立健全跨境跨境海外代购消费维权协作机制,提升对跨境、跨境消费纠纷的解决力度,健全完善网络交易在线投诉及售后维权机制。

## 维权实录

2016年,射阳消协的整体工作在县委县政府的正确领导下,在市市场监管局消协的指导、关心下,以党的十八届五中、六中全会精神为指针,全面实施用心维权的理念,较好地完成了各项工作任务。全年共调解各类消费纠纷224件,为消费者挽回直接经济损失167.2万元。突破教育消费的维权,解决重大疑难消费纠纷,创新特色维权等一系列工作,受到了省、市协会的充分肯定。全年在射电视台开展了21期消费维权知识讲座;完成了调研商品价格虚标的侵权行为,并被工商总局消协局和中消协评为“射阳消协获评全国“消费维权新闻宣传优秀单位”;年初,沙银昌被中国消费者协会授予“2014-2015年度全国消协组织先进个人”荣誉称号;沙银昌、姚志慧调解的一起老年人群体投诉,被中国消费者协会评为全国“2015年度十大消费维权案例”,是全国唯一县级消协被入选的案例,并列排行榜之首。省、市消费者协会都予以报道;沙银昌同志荣获2016年度江苏省最美维权人物和2016年度全国最美维权人物提名,沙银昌同志荣获2017年全国消费维权年主题征集一等奖。



去年以来,县消协共调解各类消费纠纷224件,为消费者挽回经济损失167.2万元,受到社会广泛赞誉。图为该协老沙维权室在一起维权事件中,为消费者挽回经济损失9万元。肖轩 摄

## 消费提示

### 网络购物需注意

一、网购须选择正规的电商平台。消费者务必选择正规、有资质认证的电商平台及信誉度较高的卖家。  
二、下单前须看清促销规则。以往受理的投诉中,许多消费者因没留意网站公示的促销活动条款、售后服务等内容导致事后与商家发生争议,消费者网购下单前,应仔细阅读商品详情,无理由退货范围、红包、消费积分和优惠券使用规则、退货退款方式及运费政策等,以免日后发生损失或纠纷。同时要知晓《消费者权益保护法》明文规定消费者定作的、鲜活易腐的、部分数字化商品、报纸期刊以及根据商品性质并经消费者确认不宜退货的商品不适用七天无理由退货。  
三、不要轻信最低价宣传。“双11”、“双12”期间的零点秒杀、全网最低价、史上最大折扣、赠礼包等促销宣传难免让消费者心动,但有些商家会借机虚标原价或抬高商品原价后再打折,折后价甚至比活动前价格还高。消费者要擦亮眼睛,可提前记录价格进行对比,以免被所谓折扣所迷惑。  
四、做好延迟收货心理准备。“双11”、“双12”前后商品交易量激增,常会因包裹滞留、快递延迟等问题引起消费者投诉。建议消费者购买生鲜、急需品时尽量避开网购高峰,付款后密切关注物流信息,一旦长时间未收到商品,要留意交易系统自动扣款时间,及时与商家沟通。  
五、切记索要消费凭证以便维权。消费者网购时要养成留存证据意识,尽量保存好交易记录、聊天记录、广告宣传网页、产品介绍截图,并索要销售凭证,以免出现问题投诉时无据可举。与商家产生纠纷后,可先通过电商平台投诉维权,如不能协商解决,可以向经营者所在地,也可以向第三方交易平台所在地工商行政管理部门(市场监管部门)投诉举报或向消协组织投诉。

## 光荣榜

- 一、提名申报 2015—2016 年度省级诚信单位:  
1.盐城市烟草公司射阳分公司  
2.射阳县博大日用品有限公司  
二、2015—2016 年度射阳县诚信单位:  
1.射阳县千秋镇大业酿造厂  
2.射阳县合德镇人和大药房  
3.射阳县四明镇董广香超市  
4.盐城市安强食品有限公司  
5.射阳县六垛米业有限公司  
6.射阳县禾保农业有限公司  
7.射阳县海洋种业有限公司  
8.射阳大润发超市有限公司  
9.射阳县玉成米业有限公司  
10.射阳县圣阳米业有限公司  
11.江苏金鸡园商业有限公司  
12.盐城市好又多超市海通加盟店  
13.盐城市食为天食品有限公司  
14.盐城德义盐城商贸有限公司  
15.盐城市新神娱乐有限公司  
16.盐城市味中味食品有限公司  
17.盐城圣城建设工程有限公司  
18.盐城易竹海纺织有限公司  
19.盐城易竹海纺织有限公司  
20.射阳县奇奇电子商务有限公司  
21.射阳县杰力纺织机械有限公司  
22.益海(盐城)粮油工业有限公司  
23.射阳经济开发区河套王酒专卖店  
24.江苏宏健粮油科技发展有限公司  
25.江苏盐阜人民商场有限公司射阳店  
26.江苏省大华种业集团有限公司射阳分公司  
27.江苏省农垦米业集团有限公司射阳分公司  
28.盐城市国瑞大药房有限公司射阳四明康源店  
29.中国移动通信集团江苏有限公司射阳分公司  
30.射阳县惠民农业生产资料有限公司农药农膜分公司



## 诚信为本成大事 服务维权争一流

“河套王”酒射阳专卖店自开业来,始终本着诚信为本,服务至上的宗旨,全心全意为消费者服务。不忘初心,在创造价值的同时,时刻不忘回馈社会,带头维护消费者的合法权益,2015-2016年度,被县消费者协会评为诚信单位。  
“河套王”酒射阳专卖店在做好自身经营的同时,还积极参加消费维权的各项活动,尤其是在老年人消费维权中,一是主动帮助老年消费者树立正确的消费观念,向老年消费者宣传维权常识,提高老年消费者自我保护能力,引导老年人养成正确的消费习惯;二是为老年消费者服务,凡老年人在“河套王”专卖店购买商品,“河套王”酒射阳专卖店一律送货上门,服务到家;三是对困难老人,“河套王”酒射阳专卖店经常开展走访慰问活动,多次看望敬老院的孤寡老人。二年来,“河套王”酒射阳专卖店共捐赠近万元的老年生活用品。“河套王”酒射阳专卖店荣获2015年度县级“爱心捐赠单位”,店员李守军、陈虎两名同志荣获2015年度“爱心志愿者”。与此同时,“河套王”酒射阳专卖店还积极参与我县社会公益活动,赞助县体育局举办的体育赛事,为全民健身

事业贡献了力量,得到了相关部门领导的一致认可和好评。  
在市场竞争日益激烈的今天,“河套王”酒射阳专卖店为了更好地开展消费维权活动,主动联合开开木门、德诺特高端安全门、帝到家窗帘、射阳太专营店、AO史密斯热水器、大龙锅、邻香食府、中国珠宝、中国黄金、宝庆银楼等十大跨行业商家,组建商家消费维权服务组,共同维护消费者的合法权益。实现服务资源共享,维权互通有余。既确保维权到位,又促进彼此经营产品的产值大力提升,取得令人满意的成果。在消费维权服务组努力下,“河套王”酒射阳专卖店的“河套王”酒品质得到了大众消费者的一致认可和好评,获得了很多赞誉。“河套王”酒射阳专卖店力争再创优质服务团队。哪里有需要,哪里就有“河套王”酒业。并开拓网络销售渠道,快速将美酒送到消费者的手中,为消费者服务。  
“河套王”酒射阳专卖店承诺:不制假、不售假,确保保酒真。让消费者满意是“河套王”酒射阳专卖店永恒的主题。

## 维权案例

### 消费切不可偷税漏税—— 讨小便宜吃大亏

我县消费者周先生于2014年10月31日,在射阳县某汽车贸易有限公司(以下简称:销售商)以67900元的价格购一辆面包车。2016年2月1日在正常行驶过程中发生自燃,面包车整车烧毁。周先生当场报县消防大队,申请火灾事故鉴定,经县消防大队鉴定为:起火部位位于发动机近电瓶一侧,起火原因为排除外来火种,排除遗留火种,不排除面包车引擎盖内电气线路故障引发的火灾。周先生凭县消防大队出具的鉴定报告,即《火灾事故认定书》,多次与销售商负责人进行协商,要求销售商赔偿。销售商以周先生擅自加装导航设备为由,拒绝进行赔偿。4月8日,周先生向县消费者协会(以下简称:消协)投诉,要求销售商赔偿67900元的损失。

消协接投诉后,立即指派两名工作人员进行调查。经过调查,周先生在购买时以67900元的价格购一辆面包车情况属实。但是,周先生购车发票的价格是55000元,消协工作人员询问其原因,周先生解释是为了少缴纳税款购置税(当时的车船购置税是车辆销售价格-11.7。周先生少交12900元的发票,即少缴纳税1102.56元的车船购置税)而销售商认为,周先生擅自加装导航设备,属于改变面包车电路结构,导致电气线路发生故障而引发的火灾,故不承担责任。双方经过多次调解未能达成协议。8月18日,消协工作人员再次组织双方进行调解,并向销售商宣传《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称:《消法》)、《消法》第十八条规定“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求,对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法”。销售商所销售面包车的说明书上没有标注“该车不允许加装导航设备”的提示和警示,违反了《消法》第十八条的规定,理应承担相应的责任;消费者周先生自己擅自加装导航设备,属于改变面包车电路结构,虽然,面包车的说明书上没有标注“该车不允许加装导航设备”的提示和警示,但消费者也应该意识到加装导航设备,可能会导致电气线路发生故障引发火灾。经县消费者协会工作人员与双方当事人进行磋商,销售商所销售面包车的说明书上没有标注“该车不允许加装导航设备”的提示和警示,承担50%责任;消费者周先生自己擅自加装导航设备,属于改变面包车电路结构,也承担50%责任。消协根据纠纷当事人双方责任承担的比例,由销售商一次性赔偿周先生27500元(按照购车发票开的价格55000元计算)。

本案例的情形在日常消费中再普遍不过,首先,有部分车辆出厂时就没有导航装置,消费者购买后为了使用方便都会安装导航设备,往往是安装技术问题出现故障,小则导航设备会出现不导航,大则象周先生那样出现火灾。建议消费者如需安装导航设备,尽量到专业安装导航设备的单位去安装导航设备,车辆生产单位尽可能将车辆的导航设备配备到位;其次,消费者在购买车辆时,一定要按实缴纳车船购置税,依法纳税是每个公民应尽的义务,切不可为了少缴一点点车船购置税,导致出现纠纷难以维权。偷税漏税是损害国家和社会利益的的行为,必将受到法律的制裁。就本案而言,周先生为了少缴纳税1102.56元的车船购置税,最终,损失了6450元赔偿金。假如全是生产商或销售商责任,周先生的损失将更加惨重。消协工作人员在调查时,明知周先生购买的面包车实际价格为67900元,销售商也承认周先生购买的面包车实际价格为67900元,但是,消协工作人员依然按照周先生购买面包车的发票价格作为赔偿标的,是惩治周先生偷税漏税的一种间接方法,是维护国家利益的一种辅助手段。消费维权,既要维护消费者的利益,更重要的是也要维护国家利益。通过本案,提醒广大消费者,一定要依法纳税。

### 小孩在饭店被烫伤—— 按责赔

2016年6月1日中午,黄沙港镇消费者陈女士全家来到合德镇某火锅店吃饭,陈女士家的10岁女儿可在就餐期间独自去卫生间,与该火锅店端菜的服务员相撞,致使陈女士女儿10岁,可被烫伤。经过检查确诊为肩部、脸部二度烫伤,皮肤受损面积达4.5%,可共花去治疗费用6145.71元。在此期间,陈女士就赔偿问题多次与火锅店负责人进行协商,要求火锅店赔偿女儿可在治疗过程中的全部治疗费、护理费、误工费、营养费。火锅店则以陈女士女儿是在餐桌以外被烫伤,是陈女士未尽到监管责任为由,拒绝进行赔偿。7月10日,陈女士向县消费者协会投诉,要求火锅店赔偿可在治疗过程中的全部治疗费、护理费、误工费、营养费共计10000元。

县消费者协会接投诉后,立即指派两名工作人员进行调查。经过调查走访并调取该火锅店的视频监控发现,投诉人陈女士投诉情况属实。但火锅店负责人仍然坚持陈女士的女儿10岁,是无民事行为能力人,孩子被烫伤是监管人陈女士没有尽到监管义务,火锅店不承担赔偿责任。双方经过多次调解未能达成协议。7月12日,县消费者协会工作人员再次组织双方进行调解,并向火锅店负责人宣传《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法”以及“宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者,应当对消费者尽到安全保障义务”等相关知识,通过视频查证,陈女士女儿虽然在餐桌以外被烫伤,但是,陈女士女儿毕竟是在火锅店内被烫伤,而且是被火锅店端菜的服务员烫伤。在消费者协会工作人员耐心的说服教育下,火锅店负责人终于认识到陈女士女儿被烫伤,火锅店负有不可推卸的责任,也愿意承担相应的赔偿。同时,县消费者协会工作人员还指出,陈女士作为小孩的监护人,在现场也未完全履行监护义务,也应当承担相应责任。根据《中华人民共和国侵权责任法》第二十六条“被侵权人对损害的发生也有过错的,可以减轻侵权人的责任”规定,经县消费者协会工作人员与双方当事人进行磋商,火锅店未尽到消费者安全保障义务,承担70%责任;陈女士没有尽到监管义务,承担30%责任。县消费者协会根据纠纷当事人双方责任承担的比例,由该火锅店赔偿消费者陈女士女儿的治疗费用4302元、护理费1512元、营养费1400元,合计7214元。

消费纠纷调解,责任认定是调解纠纷的关键。一些消费纠纷的双方当事人相互推卸责任,被投诉方强调理,投诉方也不示弱,双方互不相让,导致消费纠纷难以调解。县消费者协会积极组织消费纠纷双方当事人开展自我排查,找出各自的责任,科学地调解了这起消费纠纷。本案中,火锅店未尽到消费者安全保障义务,陈女士没有尽到监管义务,双方都存在一定的责任,原则上各自承担50%责任。但是,县消费者协会考虑到消费者是弱者,通过与被投诉方多次沟通磋商,最终火锅店愿意承担70%的责任;在护理费、误工费、营养费没有法定标准的情况下,射阳县消费者协会巧妙借助交通事故中的护理费、误工费赔偿标准,使双方当事人得以认可,促成这起消费纠纷圆满调解成功,双方都很满意。

**曝光台**

### 射阳县消费者协会 2016年部分单位 投诉情况公布

序号	被投诉单位	投诉件数	调解成功件数
1	中国移动通信集团江苏有限公司射阳分公司	20	19
2	射阳县国资企业	9	8
3	苏果超市(射阳)有限公司	7	5
4	射阳大润发超市有限公司	7	6
5	江苏五星电器有限公司射阳朝阳路店	7	7
6	中国联通网络通信有限公司射阳分公司	7	7
7	盐城苏宁电器有限公司射阳振阳街店	6	5
8	中国电信股份有限公司射阳分公司	4	4
9	盐城国美电器有限公司射阳店	3	3
10	南通文峰千家惠超市有限公司射阳分公司	3	3