

凝聚你我力量

2020年消费维权年主题

中国消费者协会
CHINA CONSUMERS ASSOCIATION

年主题的涵义

“凝聚你我力量”具有以下三个方面的涵义：一是凝聚社会共识，发挥消费平台型组织共治力量，推进消费维权机制健全完善。新时代消费升级日益加速，消费领域新场景、新业态、新技术不断涌现，消费者需求也向个性化、多元化、品质化转变，消费维权工作面临诸多新问题和新的挑战。按照党的十九届四中全会关于推进国家治理体系和治理能力现代化的要求，消费组织要充分发挥消费维权协同共治平台作用，凝聚立法、司法、行政、社会组织、研究机构、媒体等各方力量，推进构建新时代消费维权共建共治共享新格局，推进消费者权益保护能力和水平提升，以适应维权工作新形势、新挑战。二是凝聚消费者共识，发挥消费者监督力量，推进消费者参与监督的广度和深度。消费是生产的最终目的，消费者是商品和服务的最终使用

者和最权威的评价者，是推动供给侧结构性改革的力量源泉。消费组织通过有效的消费教育引导，帮助消费者提高自我保护意识和能力，增强依法维权主动性。打造高效、便利消费者反映诉求和渠道，鼓励和引导消费者自觉参与消费环境治理，形成消费维权领域人人有责、人人尽责、人人享有的新局面。三是凝聚经营者共识，发挥行业自律力量，推进落实经营者第一主体责任。通过强化信用建设，促使企业主动承担法定责任、自觉做到诚信经营。打通经营者和消费者意见沟通渠道，引导经营者倾听消费者诉求，为深化供给侧结构性改革注入动力。引导行业加强自律、规范发展，不断提升产品和服务质量，形成企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的消费环境，助力发挥消费的基础性作用，助推经济社会高质量发展。

消费小贴士

选择家用消毒产品时
需注意的几个方面

新冠肺炎疫情出现后，在个人防护方面，除了少出门、戴口罩、勤洗手外，消毒也成为大家关注的问题，下面就介绍一下如何正确选购家用消毒液，使用消毒液时有哪些注意事项。

根据已知信息和政府发布的各类疫情防控指南，新型冠状病毒对热敏感，56℃加热30分钟或使用75%乙醇、含氯消毒剂、过氧乙酸和氯仿等脂溶剂均可有效灭活病毒。生活中最常见且不受特殊管控的消毒产品主要有75%乙醇、含氯消毒剂、过氧乙酸等产品，其使用、储存方式均需要消费者谨慎对待。

一、75%乙醇：

即浓度为75%的酒精产品。有些人认为酒精浓度越高越适宜消毒，其实并不然，过高的酒精浓度反而不利于消毒，只有浓度在75%左右，最有利于灭活病毒。易挥发易燃易爆为其特性。消费者在家中使用时要适量存储，避免造成安全隐患。存储时首选玻璃或者专用的塑料包装存储，且必须可靠密封，严禁使用无盖容器。避光存放在阴凉环境中，不能放在阳台、灶台、暖气等热源环境中。使用时不要靠近热源、避开明火，一定要在通风良好的环境中使用。使用过的毛巾等布料清洁工具要用大量清水清洗后密闭保存或者置于通风处晾干。

二、含氯消毒剂：

1. 84消毒液：以次氯酸钠为主要有效成分，味道刺鼻。需要稀释后使

用，以1:100的比例兑入冷水，用专门的抹布沾取溶液进行物品消毒。在使用过程中需注意，不能把84消毒液和其他洗涤剂或消毒液混合使用，否则不仅不能消毒反而容易中毒。如和洁厕灵等酸性消毒产品混用，可能会发生氯气中毒。对皮肤有刺激性，使用过程中最好戴上手套，避免接触皮肤。对金属有腐蚀作用，不适宜对手机、电脑等进行消毒。宜现配现用，不可以使用50℃以上的水调配。

2. 次氯酸水溶液：与次氯酸钠有所区别，外观无色透明液体，有轻微的氯臭味。对人体皮肤、眼睛安全无刺激，但是不排除个体敏感的情况。如果不慎吸入或者食入也无刺激危险作用。产品不具有可燃性，较为安全。储存于阴凉、干燥、通风良好处，与易燃可燃物分开存放。

三、过氧乙酸：

属于一种强氧化剂，无色，有强烈刺激性气味，具有酸性腐蚀性，必须稀释后使用。按照所购产品的浓度和使用说明进行稀释，稀释和使用过程中必须佩戴橡胶手套，操作时轻拿轻放，避免剧烈摇晃，避免溅入眼睛、皮肤、衣物等。进行室内消毒时，人员应撤离现场，熏蒸结束开窗通风15分钟后人员再进入。不能对金属产品进行消毒。储存于阴凉、通风处，远离火种、热源，避免阳光直射，并应该放在小孩接触不到的地方，以防误服。

典型案例

疫情当前，经营者知冷暖共进退

【投诉案情】

2月6日，消费者魏先生向区消保委反映：1月23在某酒店前台以500元的价格预订了五天住宿，1月26日由于新冠肺炎疫情原因，临时向酒店方提出退房退款的要求，希望能够退还剩余一天的房费，遭酒店方拒绝，只同意保留并延期使用。对此，魏先生不认可，遂向区消保委求助解决。

【调查调解】

区消保委在接到投诉后，立即与酒店方联系，酒店方表示消费者入住时提供的是五天500元的打包价，实际房费单价不止100元一天，并且不是不提供住宿，而是将住宿权利保留，待疫情稳定之后继续使用。

经协商：一方面，根据双方的消费合同，消费者第五天没有实际居住，并没有产生相关费用；另一方面，新冠肺炎疫情的暴

发是所有人都始料未及的，希望酒店方能从疫情防控大局和保护消费者人身安全两方面充分考虑，合理退还费用。

最终，经区消保委调解，酒店方主动退还了魏先生100元房费，魏先生当场接受。

【区消保委点评】

《消费者权益保护法》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。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。”

《上海市消费者权益保护条例》第七条第一款规定：“消费者在购买、使用商品和

接受服务时，享有人身和财产安全不受损害的权利。”

疫情发生正值春节，疫情及防控措施使餐饮酒店、旅游交通、文化教育等消费行业受到了巨大的冲击。从酒店餐饮的退改、旅游交通的暂停、教育培训的中断，到卫生防护用品的购买等多个消费领域都出现了争议。

本案涉及酒店行业退房的消费纠纷，疫情是纠纷产生的重要原因，经营者并没有主观上的侵犯消费者权益，但依然积极主动处理纠纷，得到了消费者的认可与好评。

区消保委呼吁各行各业的经营者凝聚力量，共克时艰，在特殊时期严格履行法定责任，积极承担社会责任，及时采取有效措施，妥善处理相关消费者合理诉求，尽力为消费者减少损失，将温暖带给更多人，做战疫前线的坚强后盾。

【投诉案情】

2019年9月9日，刘先生向区消保委投诉：他7月初在某公司订购了一扇木门，约定30日内交货。8月初商家致电刘先生，表示要延迟15天发货，刘先生同意。然而到了8月中旬，商家再次联系刘先生，告知由于商品尺寸做错，还要继续等待。直到9月1日，刘先生终于收到商品，但是待工人上门安装并且做了安装前期准备工作后才发现，产品尺寸还是错的。刘先生遂向区消保委投诉，要求经营者重做并退还全款作补偿。

【调查调解】

接到投诉后，立即与经营者联系。经营者称：是物流公司将货发错，并非公司做错，愿意承担一半费用并为消费者重做产品。

商家之过岂能让消费者埋单

区消保委向经营者指出：依据《消保法》以及《上海市消保条例》相关规定，经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务。产品尺寸做错是经营者的过失，责任不在消费者，经营者不应将过错推给物流公司，更不该让消费者替其埋单。最终，经营者同意满足诉求：重做并退还全款作补偿。

【区消保委点评】

《上海市消费者权益保护条例》第十六条第一款规定：“经营者与消费者有约定的，应当按照约定履行义务。”本条例第二十八

条第一款规定：“因经营者自身的原因停止提供商品或者服务的，经营者应当事先告知消费者，并作出妥善安排；造成消费者损害的，还应当给予消费者合理的赔偿。”

本案中，消费者在下单时就与经营者约定好：30日内交货，实际用了60日左右才交货。令人没想到的是最终消费者收到的货还是尺寸做错的，而且安装工人已经将其房子的墙壁作了钻孔等前期准备，给消费者的时间、财产都造成了损失，理应作出相应赔偿。

【投诉案情】

2019年2月，李女士投诉：2016年，她在某商场某门店购买了某品牌空调，夏季无噪声，但到了冬季噪声很大，严重影响睡眠。在门店售后服务人员上门后，今冬空调噪声还是很大，消费者想再次找商家，却发现整个商场停业。无奈之下向区消保委寻求帮助。

【调查调解】

区消保委接到李女士的投诉后，工作人员马上进行了调查核实。经向该品牌的厂家了解，原商场虽然已经关闭，但是该门店没有关闭停业，而是迁移到了另外一家商场。区消保委工作人员随即联系到了该品牌门店，通过努力调解，售后人员为李女士解决了空调存在的噪声问题，消费者对处理结果表示满意。

商场关门，消费者如何维权

【区消保委点评】

《消费者权益保护法》第四十条规定：“消费者在购买、使用商品时，其合法权益受到损害的，可以向销售者要求赔偿。销售者赔偿后，属于生产者的责任或者属于向销售者提供商品的其他销售者的责任的，销售者有权向生产者或者其他销售者追偿。消费者或者其他受害人因商品缺陷造成人身、财产损害的，可以向销售者要求赔偿，也可以向生产者要求赔偿。属于生产者责任的，销售者赔偿后，有权向生产者追偿。属于销售者责任的，生产者赔偿后，有权向销售者追

偿。消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务者要求赔偿。”

本案例中，经营者门店所在的商场关闭停业，消费者无法找到原来的门店，所以求助消保委给予帮助。所幸经过核实了解，原先的门店只是搬迁，经过调解协商后售后部门很快为消费者解决了问题。

区消保委提醒消费者：在遇到门店关闭的情况下不要着急，若实在无法找到原来的门店，那么可以直接找生产厂家进行“三包”或维权，但前提是，在原先购买时要留存好发票等各类消费凭证。

消费提醒

家长应谨慎为孩子挑选培训机构

近年来，面向中小学生的社会教育培训市场十分火热，但也存在教育培训机构良莠不齐、市场秩序混乱等问题，包括无证无照、虚假广告、安全隐患等各种乱象。同时，传统的教育培训机构已经无法满足家长们对于孩子课外培训的需求，尤其是疫情期间暂时无法开展线下培训，线上培训因其省时省力、形式新颖逐渐为家长们所接受，但作为一种新型的培训模式其各方面还不够成熟，对线上培训的监管也还不够完善。

在此，区消保委提醒家长谨慎为孩子选择教育培训机构，并注意以下五个方面：

一、选择有资质的、正规的培训机构学习，尽量先去培训机构实地勘查后再决定是否报名，线上培训报名应在充分了解该培训机构的情况后再做决定。

二、不要轻信培训机构的承诺，如“小班授课”“包教包会”“随报随学”“无条件退款”等等。

三、正式报名教育课程前，最好先试听

课程，体验其教学质量和上课流程等是否符合心理期望。

四、签订合同，要在合同中明确约定付费标准、培训期限、退款条件、违约责任等，线上报名要看清电子合同的相关事项。

五、保存好相关凭证，以备日后维权之需。越来越多的消费者倾向于通过网络转账的方式进行支付，但是在付款便利之余千万别忘了向对方索要相关的凭证，以免日后维权受阻。

“微商”陷阱多 购物需谨慎

近年来，随着移动互联网的快速发展，手机社交软件广泛运用，部分人开始利用社交软件中的朋友圈销售和代购各类商品，人们将这类经营者称为“微商”。根据消费者反映的情况，通过“微商”购物存在的问题较多，主要表现在：购买商品付款后不发货；不主动提供或无法提供相关消费凭证；借“微商”名义诈骗或传销；发生消费争议后无法找到销售方等。

松江区委提醒广大消费者，要谨防各类“微商”陷阱：

一、要查看“微商”是否有营业执照和相关经营资质。根据2019年1月1日起施行的《电子商务法》，只要在网上卖东西，无论在微店、淘宝还是朋友圈均称为电子商务经营者，应遵循《电子商务法》相关规定依法办理工商登记。

二、对于“微商”显著低于正常价格的

商品和服务，要仔细甄别、慎重购买。对于“微商”销售的金额较大的商品或服务，如教育培训课程、国内外旅游订单等，更要仔细查看对方是否具备齐全的经营资质，是否有正规的线下门店等，避免上当受骗。

三、不要过分轻信朋友圈内的晒单评价信息，有图未必有真相，评价也未必是真实的反映。

四、消费者应优先选择有第三方平台保障的渠道进行网购，便于日后维权。购买过程中要注意保存好交易过程记录，如发现销售假冒伪劣商品，可及时向有关部门举报。

网络订餐须防无证外卖

随着人们生活习惯和消费模式的改变，网络或电话订餐已成为当下一种新的餐饮消费形式，其方便快捷、经济实惠等优点，日渐受到部分消费者的青睐。松江区消保委提示消费者网络订餐时要注意以下几点：

一是要选择正规平台下单。应选择信

誉度高、证照齐全的网络订餐平台或供餐单位订餐，千万不要为了贪图各类低价促销行为而向无证外卖订餐。尽量选择距离较近、可短时送达的餐饮单位订餐，以保证餐食新鲜。

二是在收货时要仔细核对。要检查食品包装是否完好、清洁，所配送餐食是否与

订单一致。当前疫情期间，外卖配送员需按无接触配送服务规范标准，避免配送中与顾客接触。取餐时，记得佩戴口罩，取餐后，及时扔掉外包装，及时用肥皂或免洗洗手液洗手。整个过程尽量不要直接用手接触食物，避免污染。

三是注意保存好消费凭证。网上订餐务必索取消费票据，留存交易凭证，养成良好的消费习惯。如发现餐饮安全卫生问题，要做好证据留存，并及时向有关部门反映举报。