

●金融消费疏忽大意就有风险
看了这些案例你会更加谨慎

6—7 版

本期
导读

●提高金融风险意识 增强自我保护能力
人民银行为你支招金融消费

8 版

市民都在问 消费时遇到这些问题怎么办?

随着“3·15”国际消费者权益日临近,围绕今年“网络诚信 消费无忧”的主题,如何让消费者明白消费,放心消费?近日,记者专程采访了达城部分市民,对百姓关心的消费维权问题进行了归纳梳理,邀请达州市消协秘书长龙世武进行答疑解惑,助力消费者放心消费。



问题一:达城街面上的临时停车位,按照规定一类价区车辆停放的中小型客车、轿车、小型货车15分钟以后从始停时间起计费,2元/1小时/车次,1小时以后每增加1小时加收1元,每车每次停车收费标准最高不得超过8元。二类价区是2元/2小时/车次,2小时以后每增加1小时加收1元,每车每次停车收费标准最高不得超过6元。目前,市民前去泊车时,收费员基本上都是预先收取4元钱停车费。这种收费方式合理吗?

龙世武:不合理,首先侵犯了消费者的《公平交易权》。公平交易权是消费者在购买商品或者接受服务时所享有的与生产经营者进行公平交易的权利,包括获得质量保障和价格合理、计量正确等公平交易条件的权利。公平交易的核心,是消费者以一定数量的货币换得同等价值的商品或服务。按照提问中产生的问题,收费应该只能先收2元,如果预先收取了4元,不到一个小时内车子离开,则应该退还多收的2元钱。

问题二:在家长不知情的情况下,小孩私自拿家里的钱购物消费,比如购买高档手机、电脑等商品,小孩的消费行为是否具有法律效力?购买的商品能否退货?

龙世武:未成年人无完全民事行为能力,购买商品时并没有监护人的认可,这种消费下的商品是可以退的。

问题三:市民在酒吧、KTV等娱乐场所消费后,剩下且未开启的酒水只能选择存放,并在限定时间内取用。顾客能否退掉剩下的酒水?商家是否有权限定存放酒水的消费时间?

龙世武:这属于典型的霸王条款,所谓“霸王条款”,就是一些经营者单方面制定的逃避法定义务、减免自身责任的不平等格式合同、通知、声明和店堂告示或者行业惯例等,限制消费者权利,严重侵害群众利益。

此问中,如果事先没有告知消费者,那么最终剩下没有开瓶的酒水,消费者可以退掉。如果商家事先告知了,就相当于达成了消费协议,则无法退。

问题四:有市民反映,他的私家车一处零部件出现故障,自己可以动手进行更换。当他前往4S店购买零部件时,被告知零部件不能单独销售,只能在4S店进行更换并支付工时费。4S店的

做法是否违规?

龙世武:如果车子在三保之内,自己动手处理可能会造成其他的问题,4S店可以不认可。如果不在三保之内而车身问题又是可以自行解决的问题,是可以单独处理的。

问题五:很多商家开展促销活动来吸引顾客,比如“消费八折”却不送酒水,“买一送一”实际送的是价值极其微小的一件小礼品。顾客找商家理论,却发现“本次活动最终解释权归商家所有”。最终的解释权是什么意思?谁享有最终解释权?

龙世武:此问同样是属于霸王条款,按消法规定,不能损害消费者的权益,应明示告知,消费者享有知情权。

问题六:顾客在消费场所不小心损坏物品要赔偿,多数消费者对此无异议,不过赔多少是由商家说了算,这令不少消费者感到不满。那这种赔偿到底是由谁说了算呢?

龙世武:如果损坏了消费场所的东西,商家应出示购买清单,有明确的价格。不能擅自提高价格,消费者所赔的物品价格不能高于市场价。

问题七:如今,不少商家喜欢采用“集赞送礼”的方式吸引人气,但一些商家却在活动开展过程中擅自“爽约”。请问商家这种行为违规吗?

龙世武:商家食言是一种典型的不诚信行为,直接损害了消费者权益,违反了《消费者权益保护法》。商家应该兑现承诺。

问题八:预付卡消费维权案件时有发生,比如有些商家将门店转让后,但是老板却不退还预付卡里的余额。作为消费者,应当怎样维权?

龙世武:根据个体工商户管理条例,若是全权转让,下一个商家应该承担责任。同时也提醒消费者,应该去正规商家消费,对商家要有

所了解,时常关注商家的动向,一旦发现不良商家卷款跑路,应及时告知工商或公安部门。

问题九:举个例子,消费者在超市买了一些接近保质期期限的打折食品,回家后发现已经变质不能食用。遇到这种情形后,打折商品能不能进行退换?

龙世武:购买回去的食品在保质期内,如果已经腐烂变质,商家就必须退换,且必须保证打折食品没有过期且没有腐坏。

问题十:如今很多市民都爱网购,时常也遇到网商虚假宣传、虚假优惠、承诺不兑现、售后服务不到位、配送安装不及时、产品以次充好、掺杂使假等问题。但是网购平台上很多都是外地商家,市民在遇到消费纠纷时,应当怎么维护自己的权益?

龙世武:网购产品的消费纠纷在达城屡见不鲜,并且时常会出现因丢失消费凭据而造成的纠纷。诸如文中所提的一些消费者遇到的问题,市消协建议,消费者要多加加强自我保护意识,购买正规品牌,并且要求出具发票,提供的票据上应有严格的三包规定等,不要贪图便宜因小失大给自己带来安全隐患。(本报记者 胡健 卢璐)



维权热线:
18982866999

百姓维权

