

2020年普法宣传学习十一

人民日报：这些都是霸王条款，可投诉

网购买到假冒伪劣商品、快递包裹出问题、购物消费遇上霸王条款...如何维护自身权益？3·15国际消费者权益日，收好实用消费维权指南及消费维权投诉举报电话，以备不时之需！

这些都是霸王条款可投诉

“特价商品，概不退换”

“未在规定时期内支付尾款，
预付订金不予退还”

“本店铺拥有本次活动的最终解释权”

“金银饰品概不退换”

“买一赠一，对赠品不实行三包”

这些都是霸王条款可投诉

“先签收后验货”

“验货可以，得先交开箱费”

“易损易腐货物在途中损坏、腐烂，本公司概不赔偿”

“超过30天不提货者，本公司有权自行处理”

“包装未损坏、箱内货物损坏与本公司无关”

“货损在总价值的3%以内属正常的损耗，损失自负”

这些都是霸王条款可投诉

酒店餐饮：“包间最低消费×××元”

健身房：“更衣柜内如有遗留物品将视为遗弃物品，不予保留”

旅行社：“行程仅供参考，变更恕不通知”

婚纱摄影：“订金本公司一律不退”

留学服务机构：“任何情况下不予退还已收费用”

预付消费卡：“本店对该卡有修改权和终止使用权”

.....

购物、消费 发生纠纷怎么解决？

可根据《消法》第三十九条规定：

- ①与经营者协商和解；
- ②请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；
- ③向有关行政部门投诉；
- ④根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；
- ⑤向人民法院提起诉讼。

消费维权 记住一个号码!

为畅通消费者投诉举报渠道，市场监管部门将原12315、12365、12331、12358、12330五条热线，统一整合为

市场监督管理投诉举报热线

12315

现在只需拨打一个号码12315、登录一个平台
www.12315.cn就可以便捷维权!

各省市消协联系电话

序号	单位	电话
1	中国消费者协会	(010) 63281315
2	北京市消费者协会	(010) 96315
3	天津市消费者协会	(022) 24450315
4	河北省消费者协会	(0311) 86053315
5	山西省消费者协会	(0351) 7680315
6	内蒙古自治区消费者协会	(0471) 3298315
7	辽宁省消费者协会	(024) 23151315
8	沈阳市消费者协会	(024) 24011162
9	大连市消费者协会	(0411) 84358583
10	吉林省消费者协会	(0431) 85200315
11	长春市消费者协会	(0431) 88588315
12	黑龙江省消费者协会	(0451) 84613724
13	哈尔滨市消费者协会	(0451) 84887573
14	上海市消费者权益保护委员会	(021) 12315
15	江苏省消费者协会	(025) 86630315
16	南京市消费者协会	(025) 83612315
17	浙江省消费者权益保护委员会	(0571) 88000315
18	杭州市消费者权益保护委员会	(0571) 86974315
19	宁波市消费者权益保护委员会	(0574) 87324385
20	安徽省消费者协会	(0551) 64663315
21	福建省消费者委员会	(0591) 87550315
22	厦门市消费者权益保护委员会	(0592) 2130315
23	江西省消费者协会	(0791) 86350015

各省市消协联系电话

序号	单位	电话
24	山东省消费者协会	(0531) 88527315
25	青岛市消费者权益保护委员会	(0532) 85725315
26	济南市消费者委员会	(0531) 82569535
27	河南省消费者协会	(0371) 65719315
28	湖北省消费者委员会	(027) 87275315
29	武汉市消费者协会	(027) 85633315
30	湖南省消费者委员会	(0731) 88860315
31	广东省消费者委员会	(020) 85592315
32	广州市消费者委员会	(020) 12315
33	深圳市消费者委员会	(0755) 12315
34	广西壮族自治区消费者权益 保护委员会	(0771) 5538315
35	海南省消费者委员会	(0898) 66716585
36	重庆市消费者权益保护委员会	(023) 63710315
37	四川省保护消费者权益委员会	(028) 86753315
38	成都市消费者协会	(028) 85394600
39	贵州省消费者协会	(0851) 6830315
40	云南省消费者协会	(0871) 12315
41	西藏自治区消费者协会	(0891) 6340077
42	陕西省消费者协会	(029) 86138452
43	西安市消费者协会	(029) 87823086
44	甘肃省消费者协会	(0931) 8867452
45	青海省消费者协会	(0971) 12315
46	宁夏回族自治区消费者协会	(0951) 5672067
47	新疆维吾尔自治区消费者协会	(0991) 12315

消费维权提示

网络维权，截图很重要

法院提醒，当前网购纠纷案件所涉及的证据绝大部分为电子证据。网购下单最好保留下单截图、与卖家聊天记录等相关截图，并且保留相关支付信息，订单确认信息，以防出现购物纠纷时有效维权。

“买一赠一”对赠品不实行三包”

消费维权提示

切勿盲目支付“定金”

部分商家混淆“定金”与“订金”，二者的区别在于“定金不退，订金能退”。

依据《合同法》和《担保法》的明确规定，定金有着债务担保效力，给付定金的一方不履行约定的债务的，无权要求返还定金，即消费者支付定金后如果单方面取消订单，无权要求卖家返还定金。对于预付定金的商品要谨慎下单。