

被坑了千万别怂！ 几招助你维权成功



“买东西被商家坑了怎么办？”
“维权啊！”

“有用吗？”有同样疑问的人很多，选择自认倒霉的人也很多，不过，较真的人也很多。

维权到底有没有用？记者上网搜了一下。好家伙！小到在便利店买的沙拉有小飞虫，网购化妆品赠品缩水，大到身份信息被盗用名下多了手机号，4S店把旧车翻新出售等等，当事消费者都没有自认倒霉，通过正当渠道维权成功！尽管过程有的简单的繁琐，或者曲折，但他们有一个共同点就是：选择行动，选择维权。

通过正当渠道，维权成功并不难

先来看看这些维权成功案例——

1. 网购玉米肠有不明黑色小点点

网友@柚子酱在每日优鲜凑单购买了双汇玉米肠，吃的时候感到硌牙，吐出来发现肠边上有一堆黑色的东西，全是点点。拍照留证，并保持肠的原样。

与客服沟通，商家称退款并补偿20块。网友拒绝并要求按照食品安全法第一百四十八条进行赔偿，客服表示要去向上级请示。几天后与双汇负责人见面，同意赔偿150元。网友拒绝。

网友通过12315投诉，当地食药监局表示接到投诉，会去每日优鲜公司看一下。在这个过程中，网友收到商家1000元赔偿，并撤诉。

2. 电影院没放彩蛋就关闭怎么办？

网友@我的世界会发光在电影院看《哥斯拉2》时就遇到了这样的事情，通过网络购票时显示“片尾曲后有彩蛋”，可电影结束开始播放片尾字幕时大屏幕就黑了，找工作人员询问，得到的回答只有一句“请这边走”。

网友打了12345维权，几天后接到本地市场监督管理局电话，了解情况。当天接到影院工作人员电话，对网友表达了歉意，说监管局已经对电影院进行了批评教育，并答应补偿四张免费观影票。

3. 沙拉里有小飞虫？

网友@Salvation在某连锁便利店买了一份沙拉，结果发现有小飞虫。果断拍照留证，同时向店员展示，与店长联系，上传证据至其网站。同时告知自己的需求：根据食品安全法第一百四十八条，要求1000元赔偿。

结果：获得800元赔偿，与店家签订和解协议。

4. 实体店买到翻新机？

网友@薛定谔的喵几年前在apple授权实体店购买了一部新上市的iPhone4s，使用8个月后发现连不上wifi了。去苹果售后服务点维修时，才发现该手机激活日期与发票日期不一致，买到的新手机居然是翻新机。

网友在与店家沟通无果后，投诉至12315，在当地工商局介入后，该店店长对网友当面道歉，退货并给网友相当于4S原价的双倍赔偿。

5. 双十二网购的赠品迟迟不送？

双十二预售，提前付定金，到双十二当天前多少名付款赠送一箱30贴面膜。很心动的活动吧，一名匿名网友在下单后却迟迟没有收到赠品。

在多次与客服沟通无果后，网友投诉至12315。7天后便收到了商家此前承诺的一箱30贴面膜赠品。

6. 身份被盗用，名下多了张手机卡？

网友@拿金箍棒的天使的维权经历比较曲折，历时三年，终于将名下莫名多出的这张153号消掉了。

第一年12315投诉，解决了网友一次性交两年的套餐费却不断被欠费停机的问题。但不给消号，称因为153号码是主卡，消不了。

第二年12315投诉，承诺套餐到期后给网友消号，但后来又以套餐下线无法解决为由不予处理。

第三年12315投诉，直接拒绝处理。继续投诉，终于得到重视。

最终，网友不懈地坚持引起了工信部和通管局的重视，陕西电信局方从市局到省局到集团，动用一切力量，恢复已经下线的系统，调整网友的主副卡，并将套餐调整到应有的权益。

7. 买的新车其实是二手车？

2016年6月，李女士在苏州某汽车贸易公司购置了一辆进口的宝马越野车，车辆含税价466000元。2017年9月，李女士在做汽车保养时，4S店工作人员告知李女士，其购买的宝马车里程表数在车辆交付前已被人为清零调校过。此时李女士才注意到，自己的机动车在原地不动情况下，每次启动后再熄火，里程表里程数均增加五公里。

明明买了一辆新宝马，却发现其实是辆二手车，李女士在协商未果的情况下，将对方告上了法院。

最终，法院认为销售商的行为构成欺诈，判决苏州某汽车贸易公司支付赔偿139.8万元。李女士获赔三倍购车款。

8. 买的二手车竟然被水淹过？

2017年，陈先生花30多万元在宁波一家二手车经纪公司买了一辆二手宝马车，结果发现竟然是辆水淹车，去找二手车公司交涉，对方却避而不见，无奈之下诉至法院。

该案经审理后，法院依法判决二手车公司退还购车款，并赔偿车主三倍价款100余万元。

9. 买的新车被偷换轮胎？

2019年4月15日，浙江省高院公开一起奔驰4S店欺诈案，被告杭州东升之星汽车有限公司因偷换进口奔驰轮胎构成欺诈，被法院判决“退一赔三”，赔偿消费者270万。

据了解，本来消费者王女士只要求4S店将车轮换回原厂件，并赔偿损失5万，可该要求遭到4S店拒绝，王女士便将该4S店告上法庭。

拒绝5万赔偿，最终退了车还多赔了270万，不知道该4S店有何感想？

消费者维权有哪些依据？

看了这么多成功的维权案例，你是不是很好奇：这些消费者维权的依据是什么呢？

用得最多的就是《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国食品安全法》。

简单来讲，和食品安全相关，会用到这条——

《中华人民共和国食品安全法》第一百四十八条 生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的

食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一千元的，为一千元。但是，食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。

如果商家涉嫌欺诈行为，可以参考这条——

《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

遇到商品质量问题，可以参考这条——

《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条 经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

当然，在发现自身权益受到侵害之后，消费者应注意收集并固定相关证据，如：合同、消费票据、所购买的物品或服务项目资料、人身或财产受到损害的相关照片、视频、病历资料等，以便维权。

消费者能通过哪些渠道维权？

《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条给出了答案：消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：

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

也许有人会担心，向有关行政部门投诉反馈时间会很长，其实这在消费者权益保护法中有明文规定：消费者向有关行政部门投诉的，该部门应当自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者。

最后，再教一下大家，12315投诉平台到底怎么用——

- ①有三种方式：
直接拨打消费者申诉举报电话：12315
- ②登录网站：<http://www.12315.cn>
- ③通过微信或支付宝搜索“12315”小程序，或关注微信公众号“12315”，都有相应的投诉或举报操作界面。

第一次使用需要注册，然后填写要投诉的企业名称，不知道全名也没事，搜索关键词，系统会显示相关企业，选择要投诉的那个就可以。

再填写消费者信息后，就要填具体业务信息，投诉内容一栏需要写清楚前因后果，提交之后就可以安心等电话了。

下一次再被商家坑，别怂，大胆维权吧！

据新华网

商务部：

消费市场 将继续 恢复性增长

商务部消费促进司负责人3月16日在介绍2021年1至2月我国消费市场情况时表示，今年前两个月消费市场延续了去年四季度以来的回升势头。由于去年基数较低，全国社会消费品零售总额呈现大幅增长。但受疫情影响，流通企业特别是中小微企业经营困难依然较多，居民消费仍受制约，促消费工作还需加力。随着我国疫情防控形势平稳向好，各项政策措施落地见效，预计后期消费市场总体将继续呈现恢复性增长态势。

上述负责人称，今年以来，各级商务主管部门坚定实施扩大内需战略，认真落实各项促消费政策措施，创新开展各类促消费活动，扎实做好就地过年群众生活保障，多措并举促消费，服务构建新发展格局。消费市场呈现恢复性增长，实现良好开局。2021年1至2月，社会消费品零售总额6.97万亿元，同比增长33.8%，比2019年同期增长6.4%。

该负责人介绍，1至2月，商品零售额同比增长30.7%，比2019年同期增长7.7%。春节黄金周期间，一些电商平台绿色健康类商品销售同比增长80%以上；海南离岛免税店销售额超15亿元，比2019年春节翻了一番。

消费价格也稳中有落。1至2月，居民消费价格同比下降0.3%。生猪生产逐步恢复，储备肉有序投放，猪肉价格高位回落，2月份猪肉价格环比下降3.1%，同比下降14.9%。2020年12月以来，商务部会同相关部门组织投放中央储备猪肉14万吨。

据新华社

A股呈现 深强沪弱格局 深市三大股指 均涨逾1%

17日，沪深股指涨跌互现，呈现深强沪弱格局。深市三大股指均涨逾1%。

当日，上证综指以3435.73点低开，全天低位震荡盘整，最终收报3445.55点，较前一交易日跌1.18点，跌幅为0.03%。

深证成指收报13809.77点，涨166.82点，涨幅为1.22%。

创业板指数涨1.20%，收盘报2704.14点。中小板指数收报9112.50点，涨幅为1.39%。

科创50指数录得1.33%的涨幅，收盘报1236.54点。

沪深两市个股涨多跌少，约2300只交易品种上涨。不计算ST个股，两市逾50只个股涨停。

板块概念方面，远洋运输、农林牧渔、种业涨幅居前，涨幅均逾4%；生物质能、垃圾发电、保险跌幅居前，跌幅均逾2%。

据新华社

注：本版内容及观点仅供参考，不构成投资建议。投资者据此操作，风险自担。