**3·15消费维权指南来啦**

**早该帮 编制**

3•15消费者权益日的由来

国际消费者权益日（World Consumer Rights Day） ，是每年的3月15日，由国际消费者联盟组织于1983年确定的国际性节日，目的在于扩大消费者权益保护的宣传，使消费者权益在世界范围内得到重视，以促进各国和地区消费者组织之间的合作与交往，在国际范围内更好地保护消费者权益。

3•15消费维权主题

2023年3•15消费维权年主题为“提振消费信心”。具有以下三个方面的含义：

一是立足主责主业，推动消费者权益保护协同共治，打造更加安全放心消费环境。

二是坚持需求导向，顺应消费需求多元化趋势，推动消费供给提质升级，推动高质量发展。

三是坚持问题导向，找准主攻方向，解决“急难愁盼”，推动消费提质升级。

3•15消费者如何维权

（一）线下实体店：

与商家沟通：如果消费者买了有问题的商品，可以先与商家协商解决。

拨打12315投诉电话：如果消费者与商家沟通以后，问题得不到解决，就可以拨打12315投诉电话。

登录12315投诉官方网站反映情况。

向有关部门反映情况：消费者可以向当地的行政主管部门反映自己遇到的难题。

（二）线上店铺：

网站投诉：各个大型购物网站有自己的客户服务部门，处理各种交易纠纷。消费者可向网站提供购买的商品的照片、聊天记录、交易记录等相关信息，进行投诉或举报。如果涉及到刑事犯罪嫌疑的，各个大型购物网站还应向公安机关及时反映情况。

网上报案：一旦遇到网购诈骗，应及时向公安部门报案，为避免更多消费者上当受骗，已受骗的消费者要及时向公安部门报案，请求公安部门去查封网站和骗子的手机电话及银行账号。消费者可向各地公安局网监处报案，也可电话报警。

消协投诉：与普通商品一样，网上购物的商品发生消费纠纷，也可向省、市消协投诉。维权热线:12315。

对于网上购物存在的风险，提醒各位消费者，要尽量索取购物凭证或者保存相关证据，网上购物的实际经销商大多数是外地公司，收货时要留意查看票据的公章。如果已购商品发生纠纷，应按属地管辖原则，向票据盖章单位所在地的有关部门投诉。

消费维权指南

（一）拒绝霸王条款

“特价商品概不退换”、“未在规定时期内支付尾款，预付定金不予退还”、“本店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”、“先签收后验货”、“超多30天不提货者，本公司有权自行处理”、“酒店餐饮包间最低消费XX元”“订金本公司一律不退”、“预付卡消费：本店对该卡有修改和终止使用权”……以上条款均为霸王条款，消费者在购买使用商品或者接受服务时，遇到以上条款均可投诉。

如何认定霸王条款，消费者只要擦亮眼睛，把握好以下几点即可：

是霸王条款往往以格式合同、通知、声明、店堂告示、行业管理等方式出现。

是减免责任，逃避经营者应尽的义务。

是违反法律规定，任意扩大经营者权限。

是排除、剥夺消费者的权利。

是权利义务不对等，任意加重消费者责任。

是利用模糊条款掌控最终解释权。

（二）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”。根据《中华人民共和国民法典》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。

（三）消费维权请记住一个号码

为畅通消费者投诉举报渠道，不管消费者的投诉是针对食品、药品还是商品，投诉的内容是质量还是价格，投诉的企业在网上还是线下，都可以通过12315的热线电话、网站、App以及微信、支付宝等入口24小时进行投诉举报。

关键词：3、15、消费、维权、指南、来、啦

参考文献：[1]早该帮https://bang.zaogai.com/item/BPS-ITEM-15710.html