



Beijing Consumers

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任

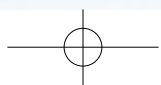
北京

消费者

2017
06
总第 57 期

初心不变 做首都消费维权的守护者 ——北京市消费者协会工作扫描

北京市工商局：20 种珠宝玉石首饰不合格
银行卡被盗刷了，法官教你赶紧这样做！
五步检验手机是不是翻新机
购买二手家电要避开这些“雷区”





6月14日，市消协在大方饭店举办“北京消协系统消费维权培训班”。全市各区消协秘书长及业务骨干人员共计60余人参加了培训。市消协副会长兼秘书长杨晓军出席培训会并发表讲话，中消协法律部主任陈剑就公益诉讼问题进行授课，中消协投诉部工作人员详细讲解了电商消费维权直通车平台的操作问题。



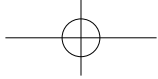
6月20日，市消协召开“紧身运动衣比较试验结果企业通报会”。市消协向产品生产企业通报了紧身运动衣比较试验的样品来源、抽样程序、检测单位、测试标准及测试结果等有关情况。会上，市消协建议与会企业进一步提升质量控制水平，并要求标注对运动有辅助功能的企业提供相关证明。



6月21日，市消协召开“商品比较试验导则培训暨专家研讨会”，市消协有关负责人介绍了商品比较试验导则及实施办法，明确了比较试验承检单位的工作方式、流程及时间保障等方面的内容，对检测单位承接比较试验工作提出了具体的要求。有关专家就当前商品质量方面的热点、难点问题进行了研讨，并对市消协下一步商品比较试验工作提出了意见和建议。



近日，市消协召开了旅游消费体验调查培训会。培训会上，市消协有关负责人及调查项目负责人详细讲解了体验调查基本事项及需要注意的问题。市消协本次体验调查主要包括北京一日游、北京周边自驾游、异地全程体验和退团体验等具体内容。



Prologue

卷首语

谁来管管机票霸王退票费

“6张总价6000多元的飞机票，退票手续费就要收4000多元，简直是漫天要价！”黄先生在网上购买了6张广州飞往昆明总价为6413元的机票，因不小心提交了退票申请，发现代理商竟要收取退票费4550元，而按航空公司的退票标准只需400多元。现实中，不少消费者都被代理商收取过远超航空公司退票标准的高额退票费。（据5月3日《人民日报》报道）

机票高额退票费问题由来已久，所引起的纠纷屡屡见诸报端。实际上，不只是机票代理商“漫天要价”，有些航空公司制定的退票费标准同样高得离谱。据媒体报道，各航空公司对打折机票收取的退票费标准不一，五折（含）以下的机票，退票费普遍在30%以上，最高的达80%；有的航空公司甚至规定，四五折或四折以下的特价机票不予退票。

应当承认，旅客要求退票或改签，可能给航空公司造成一定的损失，并让机票代理商白忙了一回，旅客理应承担相应责任，支付改签费或退票费。但是，改签费和退票费应当合情合理、公平公正，不能“漫天要价”。目前退票费动辄高达机票票面金额的70%、80%，明显不合理、不公正，违反了市场交易的公平原则，实属霸王条款。

2003年原国家计委出台的《规范旅客运输退票费意见》规定，旅客提前要求退票，而运输企业能够再次发售的，原则上不应收取退票费，并在最高不得超过20%的前提下，按退票发生的不同时段，合理设置差别退票费率。这就是说，即使旅客的退票不能再次发售，给运输企业造成了损失，所收退票费也不得高于20%。1996年原国家民航总局出台的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》也有类似规定。

按理说，相关规定白纸黑字摆在那里，不管机票代理商，还是航空公司，本应严格按照规定执行；但现实情况是，机票退票费率远远超出20%的“红线”，甚至理直气壮地“不予退票”，这是在肆无忌惮地侵犯旅客权益。而这样的霸王退票费，竟然畅通无阻实行了好多年，相关规定则被完全架空，变成了一张废纸。这比霸王退票费本身更让人匪夷所思。

机票霸王退票费既失公平，又公然违规，有关部门该出手管一管了，不能让它继续侵犯旅客权益。毕竟，单个消费者维权成本太高、力量有限，无论是维护市场公平还是消费者权益，抑或维护政策规定的严肃性，都是有关部门的分内之责。（中消报）

晏扬

CONTENTS

2017年6月
BEIJING CONSUMERS

目录



热点关注
Hot Concern

P07 北京市消协 启动2017年在线旅游满意度调查

市消协决定开展2017年在线旅游满意度调查活动。今年调查的重点是通过与去年的数据相比，了解今年在线旅游满意度状况有哪些变化，并通过消费舆情大数据分析影响在线旅游消费者满意度水平的内在原因，探讨出一套有利于提升在线旅游行业整体满意度水平的行业规范或指导意见。

卷首语

Prologue

- 01 谁来管管机票霸王退票费

本刊策划

Consumer Planning

- 04 初心不变 做首都消费维权的守护者
——北京市消费者协会工作扫描

热点关注

Hot Concern

- 07 北京市消协
启动2017年在线旅游满意度调查
- 08 人民日报：在线旅游要提防这些坑
- 11 经济参考报：
在线旅游三大“槽点”给游客添堵
- 13 在线旅游平台发展存隐忧
- 14 旅游不文明黑名单人数增至29名
看这些人都做了啥？
- 16 遇到这些常见的霸王条款，
工商告诉你可以说NO！

权威发布

Authoritative release

- 18 43种电动自行车抽检不合格
- 20 20种珠宝玉石首饰不合格

维权人物

Activist character

- 22 默默耕耘的消费者“娘家人”
——记平谷区消协秘书长李新宇
- 23 做好每件看似普通的工作
——记通州区消协干部郝海涛

消费时评

Consumer Commentary

- 24 游客黑名单制度应长出“铁齿钢牙”
- 25 别把网店欺客当作“你情我愿”
- 26 贩卖精准个人信息理当从重处罚
- 27 虚假大学为何难以根除

消费提示

Consumer Tips

- 28 忽悠消费者买车 拒退多收费用
- 28 网购家具线上线下多对比
- 29 共享单车要注意的4个问题
- 29 名师招牌莫轻信 合同约定要看清

- 30 购房陷阱多 买房需谨慎

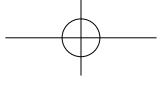
- 31 二手宝马篡改公里数 消费者获赔6万元

- 32 高考过后消费需理性

消费课堂

Consumer Class

- 33 这9条房产类不公平格式条款
很容易让你掉“坑”
- 36 物业费能预收吗？
这14个与物业有关的问题全说清楚了
- 38 如何挑选小龙虾？
- 39 银行卡被盗刷了，
法官教你赶紧这样做！
- 40 产品五花八门，小小净水器选购真不易
- 41 购买二手家电要避开这些“雷区”
- 42 儿童乘车安全座椅存三大误区
- 42 五步检验手机是不是翻新机
- 43 购买定量包装商品认准“C”标志
- 43 防晒产品怎么选？晒伤怎么办？
- 44 红心火龙果的挑选方法



P18 北京市工商局： 43种电动自行车抽检不合格

在2016年的商品质量抽查检验中，北京市工商局对市场上销售的电动自行车进行了质量抽查检验，抽查检验结果显示标称“无锡吉地动力科技有限公司”生产的“风尚”型号电动车等商品存在最高车速、整车质量、欠压、过流保护功能等项目不符合国家标准的要求。



P38 如何挑选小龙虾？

我们一般要选购刚刚长大的小龙虾，因为小龙虾是吃腐食动物尸体的，细菌和毒素只会越来越多地积存在体内。一般老龙虾或红得发黑或红中带铁青色，青壮龙虾则红得艳而不俗，有一种自然健康的光泽。

《北京消费者》由北京市工商行政管理局主管、北京市消费者协会主办。刊物以报道消协动态、宣传消法、监督消费、引导消费为目的；以全面报道北京市消协系统动态、向消费者介绍选择鉴别商品的实用知识和方法为主要内容。

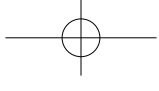
面向市消协系统、理事成员、社会组织及广大消费者免费赠阅。



主管	北京市工商行政管理局
主办	北京市消费者协会
编委会主任	方葆青
主编	杨晓军
副主编	罗 刚 屈 鹏
编委	崔 倩 陈凤翔 赵祖升 李 蕊 李 焱 王兆泰 赵元东 刘 博 任 军 顾 飞 曹桂利 杨立生 李化军 张 克 赵伟春 李新宇 黄 振 李瑞强 张海东 阎大海 何文军
执行主编	陈音江
采编部主任	李 君
执行编辑	陈 亮 刘海宏 舒 畅 赵 丽
图片摄影	杨连一 杜 颖
美术编辑	郝雪莲
封面题字	中国社会科学院院长、党组书记、 学部主席团主席 王伟光
编辑出版	北京中轻热点文化传播有限公司
数据支持	北京金鼎影响力市场调查中心
法律顾问	北京中银律师事务所 葛友山 北京汇佳律师事务所 邱宝昌 北京华烨律师事务所 陈玉龙 北京常鸿律师事务所 常卫东
市消协地址	北京市西城区莲花池东路102号天莲大厦
邮编	100055
咨询投诉电话	96315
邮箱	bjxiaoxie@sina.com
编辑部地址	北京市海淀区西三环北路72号 世纪经贸大厦B座2702室
邮编	100037
电话	010-88820877
网址	http://www.bjxf315.com
邮箱	bjxfz315@126.com

2017年 第6期（总第57期）
京内资准字1516 — L0060号

内部资料 免费交流



初心不变 做首都消费维权的守护者

——北京市消费者协会工作扫描

2017年5月26日，北京市消费者协会（以下简称“北京市消协”）第五届理事会一次会议在京举行。从这一天起，新一届理事会将从北京市消协第四届理事手中接过消费维权大旗，在维护首都人民切身利益，为首都经济保驾护航的道路上继续前行。

忆往昔，十年载。从2006年10月26日，北京市消协第四届理事会正式组建以来，理事会全体成员在北京市委、市政府的关心支持下，在中国消费者协会的指导下，在北京市工商局党组的领导下，与时俱进，开拓进取，全心全意为消费者服务，完成了各项任务，得到了消费者和社会各界的认可，为营造首都良好的消费环境做出了积极的贡献。

《中国消费者报》盘点北京市消协第四届理事会工作剪影后发现，十年里全市消协系统共受理投诉21万件，解决20万余件，办结率为99%；接待来访、咨询33万人次；为消费者挽回经济损失约2亿元。约谈企业、比较试验、整顿公共企业……这支消费维权精锐队伍在守护首都人民合法权益的道路上从未停歇。

与时俱进 理论学习武装自身建设

事业发展没有止境，学习就没有止境。北京市消协坚持把“三个代表”重要思想、科学发展观和习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略作为开展消费者权益保护工作的指导思想和理论基础。建立学习型消费者权益保护组织，理论建设

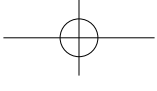


得到进一步加强，并自觉联系工作实际。

坚持着眼大局，重视开展对前瞻性、趋向性问题的研究。“商业管理与法律理论”“广告代言与法律责任”“商业行规与法律规范理论”“反垄断与消费者权益研讨会”和“新型消费形式的法律责任研究”等大型研讨会，为提升消协组织的维权能力和层次，奠定了法律及理论基础。

坚持理论研究与工作实践相结合，积极推进立法立规、订标建制的开展。几年来，市消协参与并组织开展了《消法》《食品安全法》《北京市实施（消法）办法》《计算机、家电、机动车的三包规定》《北京市一日游合同》等一大批涉及消费者权益的法律法规、行业标准、格式合同等的制定、修改和完善。积极参与并组织消费者代表参加水、电、煤气、轨道交通票价等调价听证会，并向有关部门提出查询、建议，使相关法律、法规、规章、标准、合同示范文本、公共服务价格等能够较充分体现广大消费者的意愿，在法律制度、标准、规定上进一步保障了消





费者的权益。

坚持学习与借鉴国际消费者权益保护工作的有益经验，密切关注国际消费者权益保护运动的发展动向及在维权领域、维权方式等方面的经验。

服务大局 营造首都放心消费环境

作为首都，北京具有举足轻重的政治地位。北京市消协在举世瞩目的2008北京奥运会、2009年60周年国庆、2014年APEC会议、2015年国庆阅兵等重大国际赛事、政治事件中，出色完成了各项重要任务。

为了保证涉外纠纷的有效调解，北京市消协分别组建了由五个律师事务所的法律专家和22个外语专家（包括英、法、日、德、韩、俄）组成的志愿者队伍，为首都消费维权工作在国内外树立了良好形象。

北京市消协还主动配合政府对市场经济秩序的整顿与规范。配合政府整顿电视购物市场和家电维修队伍，开展了北京市餐饮行业消费者满意度调查，持续开展涉及电信、供电、供水、旅游、商品房买卖、汽车买卖等“不公平格式合同条款”的公开征集、公开点评、公开劝喻活动，在全国消协系统产生了积极的示范效应。

为落实“建设资源节约型、环境友好型社会”，北京市消协要求所有的餐饮企业不采购、不提供一次性非环保用品，要求消费者拒绝使用一次性非环保用品，呼吁政府有关部门加强政策指导、加大管理力度。

针对电商价格战，北京市消协针对“家电商家价格大战”和“购物返利”两大案例和事件，先后发布消费警示、观点，引起社会各界高度重视。国家发

改委对电商价格战进行查处，人民日报则以“返利网站，消费不能致富”为题，刊登了北京市消协的观点。随后，公安部发布相应预警，认定多家购物返利网站涉嫌犯罪。

2013年临近春节，年夜饭预订高峰期，北京市消协紧密结合十八大报告和中央领导提出的“过度的消费方式要坚决摒弃”，及时发布倡议，提倡消费者文明就餐，反对奢侈浪费。春节期间大部分餐饮企业都临时取消了“最低消费”的限制。之后，北京市消协向商务部提交“关于餐饮企业不应设置最低消费”的建议函，建议规范包间费和最低消费。人民日报就此还发表了评论：《消协这个建议好》。

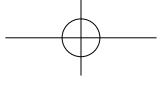
北京市消协积极推动经营者信用体系建设，通过行使监督检查、信息披露、公开劝喻、查询反映、协调有关部门行政执法等职能，连续开展诚信服务示范单位评选工作，先后组织了食品、房地产、手机、家电、家具、大型商场、超市等上千家生产、销售的经营者向社会主动自律承诺，组织企业设立的先行赔付保证金累计达到千余万元，联合企业开展各类服务消费者的公益活动。北京市消协连续十年与北京36所民办高校签署了“诚信公约”，大力促进了首都的信用体系建设。

开拓创新 消费维权能力不断提升

惟创新者进，惟创新者强，惟创新者胜。随着首都消费者消费空间和消费能力的提高，北京市消协勇于探索，创新工作方法，做到了三个“加强”。

加强了依法受理消费者投诉和救助工作。十年来全市消协系统受理投诉21万件，解决20万余件，办结率为99%，为消费者挽回经济损失约2亿元。





本刊策划

Consumer Planning

加强了对商品和服务的社会监督，努力营造良好的市场环境。针对垄断行业、涉及不特定消费者服务行业、市场竞争领域行业潜规则等侵权问题比较集中的领域，做了大量工作，致使电信资费问题终于破冰，国内机票无中文标识、苹果差价返还仅限直营店、电影放映时间插播广告等不合理现象明显改善。针对“家电行业主要配件存在不合理的重复收费”“部分银行清点零钞收取手续费”等行业潜规则进行公开点评，在全国产生了较大影响。其中，点评银行在个人住房按揭贷款中将本应由银行承担的律师费却转嫁给购房消费者的问题，终止了长达八年的行业“霸王”潜规则。对“个别银行停办存折服务”“航班延误引发乘客极端维权事件”“购物返利侵害消费者权益”“苹果维修合同不公平格式条款”等各类涉及侵害消费者权益的案例及事件，及时展开分析讨论，第一时间发表观点及评论，做好消费者的守护人。

加强消费教育和指导，提高消费者消费能力和自我保护意识。北京市消协针对消费者关心的商品展开比较试验，涉及商品品牌近4000余种。在一次比较试验中，某国际服装公司生产的休闲裤涉及不合格商品，但其回避问题，忽视中国消费者利益，北京市消协对其进行了公开批评，要求其在经营活动中严格遵守中国政府的相关法律法规，重视提高产品质量及相应的服务措施，尊重并维护消费者的合法权益，对因产品质量问题给消费者造成的损失予以妥善解决。最终该公司向北京市消费者协会提交了整改方案，承认产品质量存在问题，向中国消费者道歉，对问题产品无条件退货。人民日报以“别让外国品牌骗了你的钱”为题予以报道，并发表署名“何必过分宠洋货”的快评，充分肯定了北京市消协在保护消费者权益中的作用和地位。

由于比较试验始终坚持贴近消费者、引导消费的原则，以独立的调查和研究测试为基础，向消费者提供了大量公正的指导信息，央视《每周质量报告》等栏目与北京市消协形成了长期的合作。

十年里，北京市消协还针对消费热点及时发布消费警示，涉及甄别暑期补课班、留学机构服务、老年保健品、美容机构预付费等。利用现场授课、媒体宣传、制作教材等多种形式开展消费教育工作。近几年，北京市消协结合消费热点建立了房屋、保险、电

脑等113所各具特色的消费教育学校和15家消费教育示范基地，编写各类教材800余种，制作了口袋本、电子书，初步形成了结构趋于合理的消费者教育网络，扩大了消费引导影响力。

携手共治 积极发挥消保维权联动机制

十年里，北京市消协与近百个行业组织、质检机构、科研院所、专家学者、市属媒体、各地消费者组织联合开展维权工作，取得了显著成效。

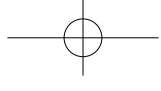
首先，坚持环渤海经济区域消协联席会议制度和联动机制，发挥消协组织区域整体作用。京、津、冀、鲁、辽五省市环渤海经济区消协组织，联合开展消费维权活动，联合发布消费警示、提示，发挥了区域间消协组织的整体合作优势，在社会产生了重大影响。

其次，为有效解决异地投诉，北京市消协与上海、香港、澳门消费者权益保护委员会开通了“投诉直通车”。消费者在其中任何一地发生的消费争议，均可通过居住地的消保组织协调解决。北京市消协与台湾消费者保护组织——消费者文教基金会就北京、台湾两地消费者权益保护签署了合作机制协议书，并开通了两地“消费维权直通车”，实现信息互通、维权互动。

此外，北京市消协积极参加22家城市消协（消保委）联盟开展各种活动，重大消费问题提出观点和意见。另外，与国际环保机构气象组织联合发布“气候变化消费调查报告”；2012年北京市消协参与了欧盟在中国城市实施可持续消费的项目研究工作。

今年两会上，李克强总理在回答《中国消费者报》记者关于消费者权益保护提问时，作出“为优质企业点赞，把不良商家拉黑”的回答，为此全国各级工商和消费者组织备受鼓舞。北京市消协将继续加强研究消费者权益保护工作理论，坚持与时俱进的思想观念、开拓精神、勇于实践，充分行使职能，在北京市消协第五届理事会的带领下，必将从一个新的起点走向新的辉煌，为首都消费者保驾护航，为中国经济飞速发展再添一份力量。

（转自中国消费者报，作者：冯松龄 赵英男）



北京市消协 启动2017年在线旅游满意度调查



新修订的《北京市旅游条例》将从今年8月1日起施行。为了配合《北京市旅游条例》顺利实施，持续关注在线旅游消费者满意度状况，促进在线旅游行业健康发展，维护广大消费者合法权益，北京市消协决定自即日起开展2017年在线旅游消费者满意度调查活动。

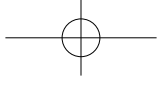
2015年以来，北京市消协先后针对在线旅游行业开展了投诉分析、案例点评、公开约谈、体验调查、满意度调查、“回头看”调查等系列消费监督工作，并取得了一定效果。多数大型在线旅游企业先后向北京市消协作出承诺，尽快对自身存在的问题进行改进和完善。

然而，2016年的“回头看”调查结果显示，虽然在线旅游的网站内容、预订过程和售后服务方面的消费者满意度水平确实有所上升，但在有关霸王条款、退改票费太高和网上宣传与实际不符等关键问题

上，整改的决心仍然不够大，整改的力度仍然不够强，整改的效果仍然不够明显，消费者满意度整体水平较低的状况仍然没有改变。

因此，今年在线旅游满意度调查的重点，是在与去年数据相比的基础上，进一步了解今年在线旅游满意度状况有哪些变化，同时通过消费舆情大数据分析影响在线旅游消费者满意度水平的内在原因，探讨出一套有利于提升在线旅游整体满意度水平的行业规范或指导意见。

本次调查将通过问卷、大数据、座谈、实地调研等方式开展。自即日起至2017年7月12日，消费者登陆北京市消费者协会网（www.bj315.org）或关注“北京消协”微信（订阅号：bjxx315），点击“2017年在线旅游满意度调查”即可参与调查。参与者留下手机号码，即有可能获得10元红包奖励。



人民日报：在线旅游要提防这些坑

“干净”机票不好买

“真没想到，坐一趟飞机，还要被‘强制’进贵宾休息室。”不久前，杭州萧山区某广告公司员工金叶成去外地，通过某在线旅游平台订购了一张机票。收到平台发来的预订信息后，才发现其中满满的“套路”。

金叶成预订的是杭州飞往重庆的机票，该在线旅游平台网页上显示的价格为860元。他根据网站的提示一步步操作，并完成了付款，价格为974元。对于其中100多元的差价，他本以为是机场建设费等必要费用，起初并没有太在意。

订票后，金叶成收到该平台发来的短信提示，说已经成功预订机票和“贵宾休息室服务1份”，这时他才觉得不对劲。

“我只买了一张机票，难道还赠送了贵宾休息室服务？”金叶成赶紧查看机票的

消费账单，才发现支付明细里竟多出了“贵宾休息室消费券”“航空组合险”等费用。

金叶成马上联系该在线旅游平台的客服，希望了解产生这笔不明费用的原因，以及是否可以退还这部分费用。对方回复说，在机票预订页面中，贵宾休息室、保险等服务默认为顾客需要。如果不想购买，顾客需要在下单前自行勾选取消。如果没有取消，一旦订单生成，相关费用就不能再作修改，旅游平台也无法退还该费用。

带着疑惑，金叶成再次进入购票页面，发现正如客服人员描述的，贵宾休息室、保险费都是默认勾选好的，如果不要这些服务，需逐个取消，但稍有不慎就会漏选。有些选项字体很小，颜色也不清晰，着急买票的顾客很容易就忽视了，对眼神不好的老人更是挑战。

“消费者对花出去的每一分钱都有知情权。正常

情况应该是，如果消费者需要该项服务，可自行操作勾选增加。而不是如果不需要该项服务，得自行勾选取消。在线旅游平台利用隐性勾选项诱导消费者，说白了就是变相的欺骗行为。”金叶成既气愤又无奈。

订票，捆绑销售成“惯例”

购物券、服务券、停车券……搭售额外项目已成为在线旅游企业赚钱的重要渠道。如果用户没发现且不需要“搭售”服务，这些花费就成了在线旅游企业的利润

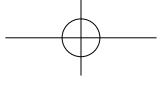
在不少在线旅游平台，除了机票、燃油费和机场建设费外，消费者都会被默认选择购买酒店优惠券、贵宾休息室消费券、接送机服务券、机场停车券以及各类保险。许多人看到合适的打折机票，会不假思索地迅速下单支

付，一不小心就落入捆绑销售的陷阱。

一位业内人士表示，目前在线旅游企业的机票价与航空公司官网的票价基本一致，企业光靠售票的赢利空间不大，搭售额外项目已成为在线旅游企业赚钱的重要渠道。如果用户没发现且不需要“搭售”服务，这些花费就成了在线旅游企业的利润；即便用户刚好使用某些搭售服务，在线旅游平台的报价也高出不少：比如航意险，直接从一些保险公司购买为20元一份，而在一些旅行网站的收费为30元、40元一份；旅行网站销售航意险，还能从保险公司处获取代理费。

在线旅游平台上，越是标价低的所谓特价票、优惠票，暗中“搭售”的项目就越多。比如，某平台北京飞广州标价1490元的机票中，搭售了四五个项目；标价1810元的机票中，就仅搭售了一项；而在标价1910元的全价票中，没有任何搭售。





“一些‘搭售’行为侵犯了消费者的知情权、自主选择权、公平交易权，应受到管理机构及相关法律法规的管理和规制。”北京汇佳律师事务所律师邱宝昌说，购买什么类型的航意险、入住什么样的酒店，都是消费者的自主交易行为，拥有充分自主选择权。现在，机票搭售几乎成为行业的“潜规则”，不少企业把它弄成变相的强制消费，涉嫌侵犯消费者的选择权和公平交易权。

专家表示，一些在线旅游企业多次陷入“霸王条款”纠纷，既说明我国互联网企业对保护消费者权益的认识不足，也说明相关法律法规的缺失。在很多时候，消费者即便因“霸王条款”“消费陷阱”蒙受损失，由于势单力薄也很难维护自己的合法权益。

规范经营主体的行为，加强监管尤为重要。当务之急是健全法律法规，明确主体责任，对霸王条款、消费陷阱、恶意“搭售”等不正当行为严惩不贷。

专家建议，消费者首先要通过截屏等方式保留好相关证据，然后与商家协商解决。如果对方拒绝或拖延解决，可以选择向工商行政部门或消费者组织投诉，也可以直接向法院提起诉讼。

订房，随意加价惹人烦

消费者通过线上预订酒店常常“状况百出”，到酒店吃闭门羹、宾馆卫生不合格等现象不仅影响人们的出游心情，甚至打乱行程安排。

湖南长沙雨花区居民杜青“五一”期间和朋友去云南香格里拉游玩，“因为担心放假人多订不到房，我提前在一家旅行网站预订了酒店客房，离景区只有不到两公里。”杜青说，下单后她收到网站发来的确认短信，并在线全款付清了房费。

然而，出发前一天，杜青接到旅行网站客服打来的电话，说由于房费上涨，原订单自动取消，将为她换到附近的旅游客栈。“我预订的酒店位置更好、价格更高，现在突然把我的订单更换到价格便宜的客栈，也不退钱，我不同意。”杜青很气愤。

杜青没有接受客服的安排，要求对方在景区附近再找同等级别、同等距离的客房，“如果在新预订中产生费用，应由旅行平台承担。”客服人员不仅没有同意，还强调说：“本次订单取消是由于酒店方出了问题，并不是网站的责任，而且房价上涨属于不可抗

的因素。”

杜青认为，预订酒店的订单生成并完成支付后，她和网站之间已形成电子契约，并且产生支付关系，酒店和网站的行为属于违约，应承担责任。但为了不让朋友扫兴，她还是先同意了调换酒店的方案。

可是，杜青和朋友一行到达客栈后，客栈老板竟说，并没有找到她们的订房记录，而且客房已满，无法入住。

杜青马上给网站客服打电话，半小时后才接通，原来是因为工作疏忽，更改的订单没有生成，所以没有预订成功。网站客服表示可以退还全部费用，但住宿只能由杜青自行解决。

“幸好客栈的老板了解情况后给我们提供了帐篷。旅游网站搞得我们手忙脚乱，出游的好心情一下子没了。”杜青说。

通过网站、APP等渠道在线预订酒店产品，已成为游客预订酒店的主要方式。然而，消费者通过线上预订酒店常常“状况百出”，到酒店吃闭门羹、宾馆卫生不合格等现象不仅影响旅客的出游心情，甚至打乱出游安排。

在多个旅行APP的预订界面，都可以看到有“入住保障”的相关承诺。然而，对于具体损失的赔付措施，很少有APP进行明确说明。

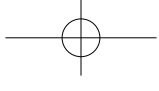
上海市消保委法研部主任汪鹄表示，第三方平台应该按照当时接受消费者预定并经过确认成功的订单，来履行有关的服务承诺，保障消费者能够准时顺利入住宾馆房间。如果平台或酒店未能履约，导致消费者无法入住，应做出相应赔偿。

订车，迟到改线不省心

神州、滴滴等共享约车平台带来便利，但许多游客仍感到打车难、打车贵。在出游中，有的预约车辆不能准时到达，有的“专车”故意改线、绕行，影响了人们的出行体验。

“平时经常使用滴滴、优步，没想到关键时候掉链子。”北京海淀区某事业单位员工于杰对各类打车软件并不陌生，平时上下班会通过这些APP约车。可端午期间，他准备接上年迈的奶奶游览故宫时，却被“困”在路上。

在于杰的手机APP上，显示司机5分钟可以到达，



热点关注

Hot Concern

但足足20分钟后，出租车才赶到。“幸好我们不太赶时间，如果赶着去坐飞机、坐火车，真是把人急死了。”

今年春节，于杰计划和朋友到海南三亚旅游。因为是早班飞机，搭乘公交前往机场不方便，他提前预定了一辆早晨5点出发的专车。于杰早早起来等着，可直到5点半，专车还没有来，对方电话也无法接通。于杰只能又约了另外一辆车赶往机场，可还是误了航班。于杰打电话给约车平台讨说法，对方只愿赔偿第一笔的约车费用，拒不赔偿改签机票的费用。

安全问题也给游客带来不少顾虑。于杰前不久到厦门旅游，出机场后用某打车平台叫了一辆出租车，等来的却是一辆私家车，司机信息、车牌和手机上的都不一致。到了目的地后，司机要40元的车费。“正

常不到20元就够了，可大晚上的我就一个人，为避免争执只好给钱了事。”

“听说黑车司机用正规出租车司机的账号抢单，拿借来的证件注册，从中可以赚不少钱。”于杰说，打车软件的管理漏洞让出行难的问题愈演愈烈，许多黑车稍加改动就公然成为专车，外地游客若不知情就很容易受骗，有的“专车”甚至故意改线、绕行。

专家说，在出行中，游客要增强自我保护意识，尽量通过正规网络平台预定车辆，拒绝乘坐黑车和其他违法违规车辆。当发现车辆信息与预定订单不一致时，应当取消订单拒绝上车或通过平台客服寻求合理解释。如出现驾驶员无故拒载、不安全行驶、不合理绕路、加价收费等情况，要在保障自身安全的前提下，留存相关证据证明，依法维权。

延伸阅读： 在线旅游要提防哪些“坑”？

特价产品当心“文字游戏”， 预订酒店留神临时加价

在旅游旺季，一些旅游网站常常推出旅游尾单、特价产品，尽管价格便宜，但容易发生付款后被撤单、旅游线路“缩水”等问题，给消费者带来损失。

北京市正海律师事务所律师李岩表示，消费者在下单后，无论是否已支付款项，都意味着双方已经成立合同关系。商家因自身原因单方面取消订单的，应承担解除合同的违约责任，还应赔偿消费者损失。另外，消费者在选购相关产品时，应防范商家的“文字游戏”。

预订酒店随时截屏留取证据

很多消费者出游前会在网上提前预订酒店，可也经常遇到网上预订成功、入住时酒店却告知无房的情况。业内人士提醒，由于消费者难以获知旅游网站是否会出现差错，消费者在网上下单后，最好打电话联系预订的酒店，询问是否还有房间以及预订情况。如果发生下单却无房的情况，要将订单、短信等保留好，作为向消协、媒体等投诉的证据。

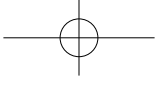
下单前一定要看清合同条款

消费者满心欢喜出游时，最郁闷的莫过于旅游线路或行程临时被更改，不仅行程被打乱，还影响后续计划，甚至带来经济损失。专家提醒消费者，在线下单前一定要看清网站的各项条款，旅行线路、内容和时间尽可能明确，对于旅行社随意更改行程、压缩游览时间的行为，应尽量搜集和保存各种证据，以便行程结束后向有关部门投诉。

旅行途中随时与客服人员沟通

据统计，在线旅游的各类陷阱中，旅游产品质量差、体验不佳最普遍。不法经营者往往夸大产品的旅游体验，承诺旅游项目多、无强迫购物等，当消费者付款后，却出现“行程安排不合理”“降低食宿标准”“景点遗漏”“强迫购物”等问题。

专家提醒，消费者要确保在有信誉和品牌保障的旅游网站购买旅游产品和服务；仔细阅读旅游行程的各项条款和规定，并与客服人员及时沟通；如发现旅行过程中的实际情况与网站的承诺不符，可及时向相关部门投诉，维护自身合法权益。（据人民日报）



经济参考报： 在线旅游三大“槽点”给游客添堵

本想足不出户预订机票，结果不但没享受到在线旅游带来的便利，却还遭受了损失。飞猪（阿里旅行）用户张艳日前就遇到了这样的糟心事。

记者调查发现，与在线旅游交易额不断增加、渗透率不断提升相对应的却是居高不下的投诉率。目前消费者反映的主要问题集中在“霸王条款”、名不符实、退票费用高等。

买时容易退时难 投诉率居高不下

“由于买票时选错时间，在卖家未出票成功前我就通过旺旺联系客服退票，但是始终没人理我，网页上也没有‘申请退款’选项。当我第二次打通客服电话时，客服却告诉我已经出票成功，前后三分钟不到，没给我缓冲时间。”消费者张艳讲述了她在天猫购买机票时的遭遇，“由于规定出票后任何原因不能退票，只能我自己承担损失。”

张艳觉得没有办法接受，而随后的维权更让她觉得艰难。“我给天猫打电话，天猫让我联系淘宝，淘宝又让我联系飞猪，飞猪认为我是出票成功没有及时申请退款。可规定上面写了出票之后不能申请退款，难道我联系客服退票有错吗？”

张艳告诉记者，几经交涉，前后耗费了十多天时间，目前问题已经解决，最终由代理商退税费，飞猪

退了机票钱。

张艳的遭遇并非个例。数据显示，近年来针对在线旅游企业的投诉率居高不下。人民网旅游3·15投诉平台日前发布的数据显示，2016年全年共收到有效投诉1477条，针对在线旅游企业的投诉量达46%，其中涉及机票、酒店预订方面的投诉量占总数近一半。

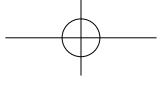
记者梳理发现，目前消费者反映的主要问题集中在“霸王条款”、名不符实、退票费用高等。比如，在线旅游平台出尔反尔，以各种理由搪塞消费者。曾先生今年春节期间在某在线旅游平台购买了两晚高级房住宿，但入住前5天小孩生病不能前往，客服称可以退款，但需要医院票据和曾先生与孩子的关系证明。当曾先生按要求上传证明后，客服却以看不清医生所写病历为由拒绝退款。

另外，退票费高也是不少消费者投诉的重点。一些在线旅游网站的“旅行套餐”改签费用高，有的甚至不支持退款。据消费者网在线投诉平台统计，消费者由于操作失误、突发情况改变行程被扣取高额退票费的投诉，占在线旅游投诉总量的67%。

旅行社受价格“绑架” 服务质量大打折扣

记者采访了解到，2013年出台的《中华人民共和国旅游法》虽然遏制了旅游市场的乱象，但对





热点关注

Hot Concern

于正在兴起的在线旅游并没有制定相关法律法规。2014年7月,《旅行社产品第三方网络交易平台经营和服务要求》、《旅行社服务网点服务要求》等五项旅游业行业标准开始实施,首次对在线旅游经营服务进行规范。但从效果来看,法规执行尚未落到实处。

“旅游法没有对在线旅游进行专门规定,未出台实施细则,在线旅游的监管已经难以适应行业发展以及消费者权益保护的需求,消费者维权缺少有力的法律保障。”北京市消费者协会副会长兼秘书长杨晓军说。

业内人士指出,当前支撑大多数在线旅游平台运

转的仍然是代理商。比如,当前国内小型旅行社数量较多,不具备自建网站营销推广的能力,绝大多数只能依靠第三方平台生存,而第三方平台为了吸引公众眼球,往往会将旅游产品的价格压得很低,旅行社受到价格“绑架”,服务质量也会随之大打折扣。

此外,在线旅游的电子合同缺乏规范和管理,也导致纠纷产生。北京市消费者协会投诉与社会监督部主任陈凤翔指出,由于互联网的特殊属性,在网上订立电子合同的一方如果采取强制手段垄断对电子合同订立过程中的技术管辖权,电子合同的公正、公平和有效性就遭到质疑,消费者的合法权益很难得到保障。



根据中国旅游研究院发布的《中国旅行服务业发展报告2016》,2015年在线旅游交易规模为4300亿元至4500亿元,渗透率突破10%,预计2020年渗透率将超过20%。

相关专家认为,面对高速扩张的在线旅游业,应完善有关法规,出台对在线旅游业进行全面规范的部门规章,制定在线旅游业监管具体操作规范;加快制定在线旅游业的服务质量标准等行业标准,便于有关部门监管,也便于在线旅游企业在服务过程中自我约束。

业内人士还呼吁,应建立完善的监管环境。对于旅游企业,工商、旅游等部门应加强沟通协调,搭建公共监管平台,合作处理消费纠纷,并根据纠纷数量对在线旅游分销企业及加盟企业进行信用分类管理。

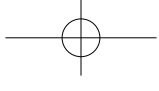
在日前举办的2017年全国旅游监管工作研讨班上,国家旅游局副局长王晓峰透露,国家旅游局正在研究出台在线旅游监管办法。“目前,国家旅游局已

成立在线旅游市场监管领导小组办公室,组建在线旅游市场监管研究智库,针对在线旅游开展研究,探索规范在线企业经营业务的许可范围、行为规范、服务方式和服务标准,适时召开全国OTA(在线旅游)创新发展大会。”王晓峰说。

据了解,国家旅游局将推动OTA实施旅游投诉先行赔付机制,把好OTA的价格发布关,对线上发布的价格进行实时监测;根据线上线索,查处发布不合理低价产品的旅游企业。

中国旅游未来研究会常务理事刘思敏表示,在消费者层面,要注意“低价的诱惑”。当前在线旅游网站“价格战”仍然激烈、消费者对价格的敏感程度仍然很高,在面对价格优惠时,消费者尤其要当心,价格的缩水是否意味着产品服务的缩水。“消费者一定要养成在旅游出行前签订合同的习惯,对合同‘多较真’,最大限度保护自身利益。”

(据经济参考报)



在线旅游平台发展存隐忧



海量酒店任你选，一键下单全搞定。近年来，蓬勃发展的在线旅游平台以其高效、便捷的服务深受消费者青睐。然而，在给人们生活带来便利的同时，在线平台的发展也逐渐暴露出虚假宣传、欺诈消费者等问题。

记者近日从海南省工商局获悉，海南工商部门对网络订房、订票、医疗、婚纱摄影、房产促销、在线旅游、团购等热点行业经营行为进行了重点监测监管，先后约谈携程、途牛等平台网站负责人22次，责令整改未亮照亮标网络经营主体687家。

据了解，今年以来，海南工商部门对携程、天猫、淘宝、百度糯米、美团、京东旅游、乐途旅游、大众点评、去哪儿、穷游等10家第三方平台上的网络经营主体评价信息开展了监测。截至目前，共监测了6670家网络经营主体1794485条评价信息，其中差评信息88839条，总体差评率为4.95%；监测网络交易数据612105条，疑似违法行为数据4092条，发现违法线索152条。

事实上，不只是海南，全国范围内，在线旅游平台也是问题频发。今年3月，北京市朝阳区人民法院就曾判北京艺龙信息技术有限公司（以下简称艺龙公司）因存在欺诈行为，给消费者李先生三倍赔偿。

据悉，李先生通过艺龙公司经营的网站预订了位于上海、三亚的三家酒店。艺龙网网页标注，三家酒店均为国家旅游局评定的五星级酒店，但他先后入住了上述三家酒店后发现，通过艺龙网预订的这三家酒店实际情况与标注不符。李先生认为艺龙公司存在欺诈行为，将之诉至北京市朝阳区人民法院。

艺龙公司辩称，三家酒店均为准五星酒店。因艺龙网员工录入错误，造成网页显示为五星级酒店。但法院审理认为，艺龙公司提供的酒店服务与其网站宣

传不符，并已被行政主管部门认定为虚假宣传，李先生作为消费者以欺诈为由要求三倍赔偿，符合法律规定，法院予以支持。

一审宣判后，艺龙公司提出上诉。目前，二审法院作出终审判决：驳回上诉、维持原判。

业内人士指出，在线旅游平台的蓬勃发展符合消费者的需求，值得鼓励和肯定。但行业在快速发展中暴露出的不规范等问题也亟待引起关注。记者采访发现，当前在线旅游平台发展主要存在以下问题：

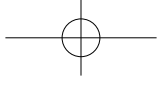
首先，“名不副实”现象时有发生。消费者陈先生反映，2017年1月底在某在线旅游平台预订了某酒店海景双人房。到店后，商家明确表示海景房不是这个价格，只能提供另一个房型。在平台与商家商议无果后，平台客服解释称：陈先生预订的是“侧海景房”而非“海景双人房”，并拒绝退还预订款。

其次，退票费用超规定。家住北京的孙先生告诉记者，春节前，他在网上购买了两张北京到湖南的机票，后由于出行计划有变，申请退票。代理商却按照20%进行扣费，远超5%的标准。孙先生多次与代理商沟通，代理商称票是通过“渠道”买到的，成本高，只能高扣费退票。

此外，在线旅游平台代理商制度的弊端日趋凸显。游客李先生今年春节在某在线旅游平台预订了三亚自由行产品。因酒店误操作而被迫更换房型。李先生要求退还差价时，平台与酒店互相推诿。最终，消费者未得到满意答复。

一位在线旅游平台负责人坦言，在线旅游企业是以互联网企业的思维做旅游，看中的是用户数量的增长与维持。

“当前支撑大多数在线旅游平台运转的仍然是代理商。比如，当前国内小型旅行社数量较多，不具



热点关注

Hot Concern

备自建网站营销推广的能力，多数只能依靠第三方平台生存。而第三方平台为了吸引公众眼球，往往会将旅游产品的价格压得很低。”该负责人表示，旅游本身就是毛利率较低的行业，旅行社受到平台价格“绑架”，服务质量也会随之大打折扣。

为此，专家建议，消费者维权应注重留存证据。

“仔细了解商品信息，包括酒店介绍、位置、星级、房型、配套服务等。认真比较、鉴别。”北京市朝阳区人民法院法官吴薇表示，在与在线旅游平台订立合同时，消费者应充分注意细节，必要时可对商品详情或服务承诺截屏留存，以备消费时核对、维权时佐证。

此外，法官表示，平台协议是网络服务商提供的格式合同，消费者点击“合同条款我已知晓，同意”

后，该协议将成为双方间的“法律”。因此，切勿因内容较多，不经阅读就直接“同意”。消费者对商品或服务的数量和质量、价款、安全注意事项、风险警示、售后服务、民事责任等重要内容，特别是预订后发生退、改的处理等重要信息，务必详细了解。

“消费中发现商品或服务与订购时的描述不符的，应及时对订单具体内容、网页服务承诺、实际消费情况等进行证据留存，网页等内容最好公证。”吴薇说。

专家表示，消费者遇到纠纷，可通过客服或专门的投诉处理部门，与平台运营方或酒店协商解决。协商不成的，可通过消协或到工商部门投诉，也可依法提起民事诉讼。（据经济参考报）

旅游不文明黑名单人数增至29名 看这些人都做了啥？

国家旅游局6月9日通报称，四名不文明游客被列入“黑名单”。记者发现，目前被列入旅游不文明行为记录的人数已有29名。其中，爬红军雕塑者被“拉黑”10年，期限最长。在旅游不文明行为记录中，从类型上看，殴打、辱骂导游或领队的居多；从地点上看，在飞机上发生的不文明行为居多。

三脚踢断万年石钟乳 游客被列入“黑名单”

根据国家旅游局的通报，不文明游客“黑名单”新增4名游客，其中，包括三脚踢断万年石钟乳的游客张某。

今年5月，游客张某在贵州省铜仁市松桃县潜龙洞景区游玩时，连踢三脚，致使洞内一根生长上万年、长三十公分的石钟乳断裂损毁。该事件经过新闻报道后，社会影响恶劣，社会公众强烈不满。

根据《国家旅游局关于旅游不文明行为记录管理

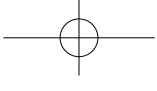
暂行办法》的相关规定，国家旅游局将该游客列入旅游不文明行为记录，记录年限为三年六个月(2017年6月9日至2020年12月8日)。

“黑名单”人数增至29名 一人被“拉黑”10年

记者注意到，截至6月9日，国家旅游局公布的旅游不文明行为记录已有28条，共29人，包括28名游客和1名导游。

其中，“黑名单”第四位的陕西人李某，不文明行为记录年限长达10年，为黑名单中最长的记录期限。

根据国家旅游局公布的不文明行为记录，2015年五一假期前夕，在吴起县胜利山景区内，李某攀爬红军雕塑照相，被其他游客拍照记录后在网上传出，引起公众广泛谴责，造成严重社会不良影响。将该名游客列入游客不文明行为记录，信息保存期限自2015



年5月4日至2025年5月3日。

哪些不文明行为居多？ 殴打、辱骂导游

被列入“黑名单”的游客，他们都做了什么？记者梳理发现，不文明行为五花八门，包括殴打辱骂导游和领队、攀爬雕像照相、强行打开飞机应急舱门、盗采活体珊瑚，等等。

其中，有7人因为某种原因而殴打、辱骂导游或领队而被列入“黑名单”。比如，江苏游客蓝某某因另一旅游团队导游王某某劝阻其插队，双方发生争执，后蓝某某殴打该导游，造成王某某多处受伤并入院治疗。

又如，康某某、戚某某在三亚参团旅游，因早晨集合迟到被导游催促、上车后看到之前坐过的座位被别人所坐等原因对导游产生不满，在旅游过程中多次辱骂导游，并打了导游一巴掌。两人被列入旅游不文明行为记录，信息保存期限自2016年6月12日至2019年6月12日。

哪里容易发生不文明行为？ 在飞机上居多

记者梳理还发现，在飞机上发生不文明行为居多，共有8名游客因为在飞机上发生不文明行为而被列入“黑名单”。

比如，位居“黑名单”第一位、第二位的张某和王某，在登机后要求空服人员将他与同伴的座位调换到一起，虽经调换，但耽搁时间较长，引起两人不满。就餐时，因其同伴与空服人员发生争执，该游客与空服人员激烈争吵，并谩骂、恐吓和威胁。因事态危害航空安全，机组决定飞机中途返航。两人均被列入游客不文明行为记录，信息保存期限自2015年3月24日至2017年3月23日。

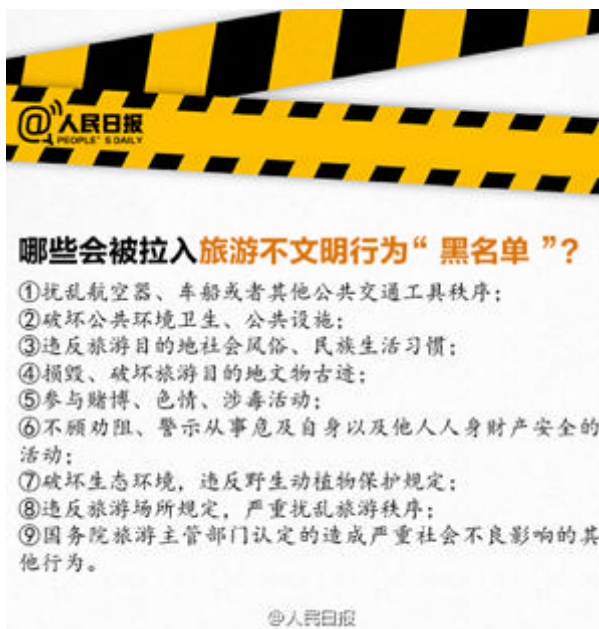
又如，游客周某强行打开飞机应急舱门，被列入游客不文明行为记录，信息保存期限自2015年3月24日至2017年3月23日；华某某在飞机上因调整座椅问题与他人发生争吵、打闹，被列入游客不文明行为记录，信息保存期限自2015年8月17日至2017年8月16日。

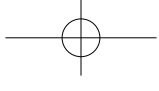
“黑名单”上不只有游客 还有一名导游上榜

记者注意到，旅游不文明“黑名单”上的人，大多数为游客，但也有一名导游上榜。

国家旅游局公布的不文明行为记录显示，2016年2月11日，北京导游王某为“一日游”散客团队提供导游服务。在旅游服务过程中谩骂游客的视频在网络上广泛传播，造成了极其恶劣的社会影响，严重损害了导游群体的形象。

最终，王某被处以1万元人民币罚款并吊销导游证，还被列入旅游不文明行为记录，信息保存期限自2016年9月2日至2020年9月1日。





遇到这些常见的霸王条款 工商告诉你可以说NO!

这年头，背不会个法律条款啥的还真吓唬不了“流氓”。看看欢乐颂里曲筱绡用法律维护自身权益，只想说“帅爆了”。

其实，你也可以。

想想这两年许多小伙伴旅游外出时受委屈，广东省工商局总结了6条旅游类典型不公平合同格式条款，并对这些条款进行了点评，供小伙伴们在“气势压不倒”对方时绝地反击。

首先，确定一下不公平格式条款（霸王条款）有啥特点：

经营者通过格式条款免除自身法定义务、赔偿责任、违约责任，或加重合同相对方的责任，以及排除合同相对方知情权和解除合同的权利等情形。

一、合同名称：《境内旅游合同》

不公平条款内容1：旅游途中可能对行程先后顺序作出调整，但不影响原定标准及游览景点；如遇旅行社不可控制因素（如塌方、塞车、天气、航班延误、车辆故障等原因）造成行程延误或不能完成景点游览，本社负责协助解决或退还未产生的门票款，由此所产生的费用自理，本社不承担由此造成的损失及责任。

相关法律：《旅游法》对不可抗力和意外事件的处理具体规定了4种情形：可以变更和解除合同、根据情况多退少补、也可以由旅行社和旅游者分担。

解读：旅行社使用“不可控制因素”这一含糊的说法，回避法律的明确规定，并且约定旅行社不承担由此造成的损失及责任。涉嫌排除游客的权利，免除自身责任。

不公平条款内容2：线路如人数不足，我社于出团前一天15:00前致电通知客人，客人可退回全额团款，或改期；我社不作任何赔偿。

相关法律：《旅游法》第六十三条规定：“旅行社招徕旅游者组团旅游，因未达到约定人数不能出团的，组团社可以解除合同。但是，境内旅游应当至少提前七日通知旅游者，出境旅游应当至少提前三十日通知旅游者”。

解读：上述不公平条款只提前一日通知，涉嫌限制

了游客的权利，对仅提前一日通知可能产生的损失，不承担赔偿责任，涉嫌排除游客的权利，免除自身责任。

二、合同名称：《国内游补充协议书》

不公平条款内容：此声明书须甲方本人签字同意，如出现团队负责人或客人代表代签声明书，请团队负责人或客人代表一定要将以上声明准确清晰地转达给其他客人，征得所有客人同意后，方可代签此声明书，本司则严格按照声明书执行有关细节安排，所有责任本司不予承担。

1、相关法律：《民法总则》第一百七十一条第一款规定：行为人没有代理权、超越代理权或者代理权终止后，仍然实施代理行为，未经被代理人追认的，对被代理人不发生效力。

解读：该条款中团队负责人和客人代表代签声明书属于代理行为，根据上述法律规定，如果两者未获得甲方授权或者甲方也未对代签行为进行追认，那么代签行为对甲方不发生效力。

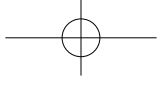
2、相关法律：《民法总则》第一百七十一条第四款规定：相对人知道或者应当知道行为人无权代理的，相对人和行为人按照各自的过错承担责任。

解读：根据上述法律规定，如果旅行社明知团队负责人或客人代表无权代签声明书，仍与其签定声明书的，应当承担与其自身过错相当的责任。因此，该条款直接规定旅行社不承担所有责任，涉嫌免除自身责任。

3、相关法律：《合同法》第一百零七条规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

《旅游法》第七十条规定，旅行社不履行包价旅游合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任；

造成旅游者人身损害、财产损失的，应当依法承担赔偿责任。旅行社具备履行条件，经旅游者要求仍拒绝履行合同，造成旅游者人身损害、滞留等严重后果的，旅游者还可以要求旅行社支付旅游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。



解读：“所有责任本司不予承担”还可以理解为旅行社不予承担因签定本合同所产生的所有责任。旅行社涉嫌免除其应承担的责任。

三、合同名称：《旅行社补充协议书》

不公平条款内容：如果抵达航班较晚，当天晚餐自理，餐费不做退回处理。

相关法律：《消费者权益保护法》第二十六条第二款规定：经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

解读：该合同条款中航班晚点不是游客的责任，未获得提供晚餐的服务，游客预交的餐费应予以退还。该合同条款关于航班晚点晚餐自理不退回餐费的约定，涉嫌加重了消费者的责任，排除了消费者的权利。

四、合同名称：《团队出境旅游合同》

不公平条款内容：由于第三方侵害等不可归责于出境社的原因导致旅游者人身、财产权益受到损害的，出境社不承担赔偿责任。由于公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害、财产损失依法应承担责任的，出境社应当协助旅游者向公共交通经营者索赔。

相关法律：《旅游法》第七十一条第二款规定：由于地接社、履行辅助人的原因造成旅游者人身损害、财产损失的，旅游者可以要求地接社、履行辅助人承担赔偿责任，也可以要求组团社承担赔偿责任；组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。

但是，由于公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害、财产损失的，由公共交通经营者依法承担赔偿责任，旅行社应当协助旅游者向公共交通经营者索赔。

《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的解释》第七条规定：旅游经营者、旅游辅助服务者未尽到安全保障义务，造成旅游者人身损害、财产损失，旅游者请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的，人民法院应予支持。

因第三人的行为造成旅游者人身损害、财产损失，由第三人承担责任；旅游经营者、旅游辅助服务者未尽安全保障义务，旅游者请求其承担相应补充责任的，人民法院应予支持。

解读：该不公平条款中，出境社与游客签定合

同，属于上述法律规定中的组团社。根据上述规定，只有在由公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害和财产损失的情形下，旅行社才无需承担责任。

在其他情形下，旅游者均可追究组团社的法律责任。该条款约定出境社不承担赔偿责任，涉嫌免除了旅行社的法定义务，排除了旅游者的权利。

五、合同名称：《旅游合同》

不公平条款内容：如遇不可抗力因素而导致无法正常履行合同的，旅行社不承担责任。

相关法律：《旅游法》第六十七条分别对因不可抗力和意外事件影响旅游行程的情形作出了规定。

《合同法》第一百一十七条规定：因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。

解读：因此，即使遇不可抗力因素导致无法履行合同，根据不同的情况，旅行社可能承担与其行为相应的责任，而该条款笼统约定旅行社不承担责任，涉嫌免除旅行社义务，排除游客权利。

六、合同名称：《夏令营协议》

不公平条款内容：甲方应于某年某月某日某时到集合地点准时集合出发。甲方未按时到约定地点集合出发，视为甲方解除协议，乙方不退还费用。

相关法律：《合同法》第九十七条规定：合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以要求恢复原状、采取其他补救措施，并有权要求赔偿损失。

解读：该条款约定甲方未按时到约定地点集合就解除合同，系较为苛刻的合同解除条件。根据上述法律规定，对于解除合同的，如果甲方已经部分履行义务，如支付价款的，价款应当扣除给乙方造成的损失或者合理费用后退还甲方。因此，该条款涉嫌排除甲方的权利，免除乙方义务。

但运用了这些法律知识还是解决不了问题怎么办？

●向消费者权益保护组织和工商部门提出投诉，如拨打12345热线，要求维护消费者权益；

●对于商家严重侵犯消费者权益的行为，还可以提起民事诉讼。（据中消报）

北京市工商局： 43种电动自行车抽检不合格

在2016年的商品质量抽查检验中，北京市工商局对市场上销售的电动自行车进行了质量抽查检验，抽查检验结果显示标称“无锡吉地动力科技有限公司”生产的“风尚”型号电动车等商品存在最高车速、整车质量、欠压、过流保护功能等项目不符合国家标准的要求。

北京市工商局已经对销售不合格商品的28户经营主体立案查处，案件正在办理中。公示的不合格商品生产企业和有关经销单位应按照相关法律法规的要求主动采取措施下架不合格商品，保护消费者合法权益。

电动自行车质量抽检不合格名单

序号	样品名称	标称生产企业	产地	标称商标	规格	生产日期或批号	主要不合格项目或主要问题
1	电动车	无锡吉地动力科技有限公司	江苏	未标注	风尚	未标注	最高车速、制动性能、欠压、过流保护功能、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书的要求
2	电动自行车	江苏林海雅马哈摩托有限公司	江苏	图形+YAMAHA	TDR152Z瑞莺	未标注	最高车速、整车质量、脚踏行驶能力、欠压、过流保护功能、反射器和鸣号装置、说明书的要求
3	586XL电动自行车	耀马车业(中国)有限公司	江苏	图形+雅哥弟	TDN81EZ	未标注	最高车速、反射器和鸣号装置、说明书的要求
4	酷可	上海永久自行车有限公司	上海	永久	TDR-107Z	未标注	最高车速、过流保护功能、反射器和鸣号装置、说明书的要求
5	凤凰锂电车	天津帮迪科技发展有限公司	天津	图形+凤凰	16#飞凤	未标注	最高车速、制动性能、反射器和鸣号装置、说明书的要求
6	斯米特电动车	无锡斯米特车业有限公司	江苏	斯米特	TDR01Z	未标注	最高车速、制动性能、脚踏行驶能力、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书的要求
7	金凯利电动自行车	上海永久麟龙摩托车有限公司	上海	未标注	金茉莉	未标注	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、反射器和鸣号装置、说明书的要求
8	捷利雅电动车	奥伦特科技(无锡)有限公司	江苏	图形+捷利雅	TDR108Z	未标注	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压、百公里电耗、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书的要求
9	酷铃电动车	廊坊市安次区葛渔城鑫源电动自行车组装厂	河北	图形+酷铃	金茉莉透明红	2016年7月	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、过流保护功能、鞍管安全线、反射器和鸣号装置、说明书的要求
10	电动自行车	天津市武清区君利自行车厂	天津	未标注	金茉莉	未标注	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、轮胎宽度、鞍管安全线、反射器和鸣号装置、说明书的要求
11	电动自行车	上海新大洲电动车有限公司	上海	派乐	TDR6952Z	2015年7月8日	最高车速、反射器和鸣号装置、说明书的要求
12	电动自行车	天津自行车二厂	天津	未标注	金茉莉	2016年5月	最高车速、制动性能、脚踏行驶能力、欠压保护功能、反射器和鸣号装置、说明书要求
13	电动自行车	苏州龙跃锂动车辆有限公司	江苏	未标注	TDR-1202Z(金蝶三代)	2016年8月	最高车速、制动性能、欠压、过流保护功能、反射器和鸣号装置、说明书要求
14	电动车	浙江箭达车业有限公司	浙江	未标注	新的(新轻灵)	未标注	最高车速、制动性能、过流保护功能、反射器和鸣号装置、说明书要求
15	电动自行车	天津市康佳自行车厂	天津	图形	秀才	未标注	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、反射器和鸣号装置、说明书要求
16	锂电	天津市博硕车业有限公司	天津	未标注	未标注	2016年8月12日	最高车速、反射器和鸣号装置、说明书要求
17	电动车	天津顺天电动自行车有限公司	天津	图形+追风鸟	风雅-Z	2015年8月24日	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书要求
18	电动自行车	上海立马电动车制造有限公司天津分公司J	天津	图形+立马	TDR714Z	未标注	最高车速、过流保护功能、反射器和鸣号装置、说明书要求
19	电动车	天津市木兰科力电动自行车有限公司	天津	木兰	天木兰兰	未标注	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、欠压、过流保护功能、反射器和鸣号装置、说明书要求
20	电动自行车	深圳市嘉德盛自行车有限公司	广东	未标注	TDT01Z	未标注	最高车速、蓄电池的标称电压、反射器和鸣号装置、说明书要求
21	电动自行车	格兰尼(天津)科技有限公司	天津	图形	金茉莉	未标注	最高车速、整车质量、脚踏行驶能力、反射器和鸣号装置、说明书要求
22	电动自行车	杭州云造科技有限公司	浙江	未标注	TDM01Z	2016年6月23日	最高车速、蓄电池的标称电压、过流保护功能、反射器和鸣号装置、说明书要求



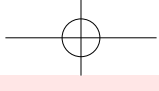
23	锂电电动车	天津奔特自行车有限公司	天津	未标注	TDR008Z	2015年8月29日	最高车速、过流保护功能、反射器和鸣号装置、说明书要求
24	电动自行车	捷安特电动车（昆山）有限公司	江苏	未标注	TDR34Z	2016年3月14日	最高车速、制动性能、欠压、过流保护功能、反射器和鸣号装置、说明书要求
25	雷神二代（电动自行车）	天津市怡坤自行车厂	天津	图形+雅利奇	未标注	未标注	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书要求
26	电动自行车	天津巨大电动自行车有限公司	天津	未标注	骏马	未标注	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、轮胎宽度、反射器和鸣号装置
27	电动自行车	西斯普（无锡）科技发展有限公司	江苏	麦威	TDR39Z	未标注	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压、欠压、过流保护功能、百公里电耗、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书要求
28	晶钻（电动车）	无锡金豹电动车厂	江苏	未标注	TDR43Z	未标注	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压、欠压保护功能、百公里电耗、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书要求
29	电动车	江苏众星电动车有限公司	江苏	未标注	48-60V	未标注	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压、过流保护功能、百公里电耗、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书要求
30	电动车	上海大雁电动车有限公司	江苏	南雁	小龟王	未标注	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压、欠压保护功能、百公里电耗、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书要求
31	电动自行车	天津科斯特电动车有限公司	天津	图形+光宇科斯特	TDR5043Z	未标注	最高车速、制动性能、反射器和鸣号装置、说明书要求
32	电动自行车	武进区横山桥樱之美电动车厂	江苏	未标注	悍将TDR-01Z	2016年7月20	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压、欠压、过流保护功能、百公里电耗、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书要求
33	途锐（电动自行车）	宝岛车业集团有限公司	天津	图形	TDR1541Z	2016年6月2日	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、反射器和鸣号装置
34	电动车	天津市志同电动自行车有限公司	天津	未标注	迅速二代	未标注	最高车速、制动性能、欠压、过流保护功能、反射器和鸣号装置、说明书要求
35	电动自行车	汕头市猛狮新能源汽车技术有限公司	广东	未标注	TDW05Z	未标注	最高车速、蓄电池的标称电压、欠压、过流保护功能、反射器和鸣号装置、说明书要求
36	世纪风电动车	中国轻骑集团济南世纪风摩托车有限公司	山东	图形+世纪风	尚领	未标注	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压、百公里电耗、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书要求
37	电动车	四川倍特电动车有限公司	四川	未标注	简派S	2016年8月18日	最高车速、制动性能、欠压、过流保护功能、反射器和鸣号装置、说明书要求
38	锂电电动车	天津九川车业有限公司	天津	图形+爱丽	未标注	未标注	最高车速、制动性能、脚蹬间隙、欠压、过流保护功能、鞍管安全线、反射器和鸣号装置、说明书要求
39	电动自行车	浙江特莱维狮电动车制造有限公司	浙江	图形+特莱维狮	TDR-208Z	2016年8月2日	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压、欠压、过流保护功能、百公里电耗、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书要求
40	途尔电动自行车	宁波中威机电有限公司	浙江	图形+途尔	TDN04Z	2013年9月25日	最高车速、制动性能、蓄电池的标称电压、欠压、过流保护功能、说明书要求
41	电动车	无锡滨马通用机械制造有限公司	江苏	阿道夫	TDR20Z	2016年8月8日	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、蓄电池的标称电压、过流保护功能、百公里电耗、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书要求
42	电动自行车	天津富士达自行车有限公司	天津	图形+邦德富士达	TDN001Z	未标注	最高车速、鞍管安全线、反射器和鸣号装置、说明书要求
43	电动车	天津市达启科技有限公司	天津	图形+追风鸽	A9	未标注	最高车速、制动性能、整车质量、脚踏行驶能力、欠压、过流保护功能、轮胎宽度、反射器和鸣号装置、说明书要求

无法与标称生产企业或委托方取得联系的商品名单

序号	样品名称	抽检场所	标称生产企业	产地	标称商标	规格型号	生产日期或批号	主要不合格项目或主要问题
1	电动自行车	北京达飞瑞驰商贸有限公司东城分公司	上海凤凰电动车有限公司	上海	凤凰	青羽	2015年7月13日	最高车速、欠压、过流保护功能、反射器和鸣号装置、说明书的要求
2	斯彼特锂电	北京市玉蜓桥物美商贸有限公司	天津富邦电动车有限公司	天津	图形+SIBITE	TDR33Z	未标注	最高车速、制动性能、反射器和鸣号装置、说明书要求

声称假冒商品名单

序号	样品名称	抽检场所	标称生产企业	产地	标称商标	规格型号	生产日期或批号	主要不合格项目或主要问题	备注
1	新概念锂电车	北京群星之光商店	深圳市八匹马车业有限公司	广东	图形+八匹马	TDT-007Z	2015年8月	最高车速、脚蹬间隙、蓄电池的标称电压、欠压保护功能、反射器和鸣号装置、说明书的要求	天津市顺地电动车自行车有限公司声称商标被假冒



权威发布

Authoritative release

北京市工商局： 20种珠宝玉石首饰不合格



在2016年流通领域商品质量抽检工作中，北京市工商局对市场上销售的珠宝玉石首饰类商品进行了抽检。抽检结果显示20种商品存在问题，例如在北京泰德典当有限公司东城绝当物品销售分公司销售的珍珠项链经染色处理未标注。

北京市工商局已对不合格商品的销售者依据《产品质量法》的相关规定进行处罚，同时督促全市销售者做好相同生产者相同型号不合格商品的退市工作，对于拒不履行退市的销售者我局将依法予以查处。公示的不合格商品生产企业和有关经销单位应按照相关法律法规的要求主动采取措施，保护消费者合法权益。

消费提示

珠宝玉石首饰购买数量呈上升趋势，但是普通

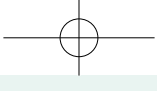
消费者很难掌握专业知识，首饰的品类非常庞杂，工艺技术也在不断提高，染色注胶合成压制等手段也越来越精致，在此提示消费者，购买珠宝玉石首饰，首先要看是否有附带的证书，其次要看证书与实物是否能对应上，最后要看证书出具的检验机构是否权威。

此外，介绍本次抽检中发现的，也是珠宝玉石首饰销售中经常出现的问题：用商业名称进行标注，不能体现真实材质，如标注为阿富汗玉实际为大理石；经人工处理未标注，如琥珀经高温压制把小块聚成大块，珍珠项链染色等，不如实标注；无厂家代号印，纯度印记不合格；把低档的珠宝玉石标注成高档的，如长石猫眼标注成猫眼，把石榴石标称红宝石，玻璃塑料标注成其它天然珠宝玉石，石英岩（处理）标注成紫晶等。



2016 年珠宝玉石首饰第二次不合格名单

序号	样品名称	标称生产企业	产地	标称商标	规格	主要不合格项目或主要问题
1	珍珠项链	北京泰德典当有限公司东城绝当物品销售分公司	北京	掌掌眼	重量: 47.22g	经染色处理未标注
2	珊瑚手镯	北京泰德典当有限公司东城绝当物品销售分公司	北京	掌掌眼	重量: 65.66g	拼合珊瑚当天然珊瑚标注
3	F PEARL (淡水珍珠项链)	北京永红珠宝有限公司	北京	/	12-13mm	经染色处理未标注
4	TURQUOISE (松石)	北京永红珠宝有限公司	北京	/	/	绿松石经染色、充填处理未标注
5	天河石戒指	北京龙禹典当有限公司	北京	/	/	经充填处理未标注
6	925银红 宝石吊坠	广州市晶石灵宝 石有限公司	广州	晶石灵	2.96g	经充填处理未标注, 贵金 属无厂家代号印记
7	925银蓝晶吊坠	广州市晶石灵宝 石有限公司	广州	晶石灵	7.07g	经充填处理未标注
8	925银坠花件	北京良玉鸿福商 贸有限公司	北京	HS恒升珠宝	/	贵金属无厂家代号印记; 用 雕琢形状定名天然玉石
9	翡翠A货 925银坠	北京良玉鸿福商 贸有限公司	北京	HS恒升珠宝	/	贵金属无厂家代号、材 料名称、纯度印记
10	A货18K翡 翠花件	北京冰泓华泰商 贸有限公司	北京	惠文祥	/	贵金属无厂家代号印记; 标 签未注明贵金属材料名称
11	A货18K翡 翠挂件	北京冰泓华泰商 贸有限公司	北京	惠文祥	/	贵金属无厂家代号印记; 标 签未注明贵金属材料名称
12	绿松	北京诚雅阁商店	北京	诚信雅阁	/	仿制品冒充天然绿松石标注
13	绿松	北京诚雅阁商店	北京	诚信雅阁	/	仿制品冒充天然绿松石标注
14	珍珠戒指	北京恒瞬间珠宝有限公司	北京	恒瞬间珠宝	/	经染色处理未标注
15	翡翠玉手镯	北京恒瞬间珠宝有限公司	北京	恒瞬间珠宝	/	经染色, 漂白、充填处理未标注
16	珍珠戒指	北京恒瞬间珠宝有限公司	北京	恒瞬间珠宝	/	经染色处理未标注
17	缅甸翡翠玉	北京春光鑫商贸有限公司	北京	玉天缘珠宝	/	经染色, 漂白、充填处理未标注
18	翡翠玉挂件	北京春光鑫商贸有限公司	北京	玉天缘珠宝	/	经漂白、充填处理未标注
19	翡翠玉手镯	北京春光鑫商贸有限公司	北京	玉天缘珠宝	/	经染色, 漂白、充填处理未标注
20	18K金耳饰	北京鑫豪福珠宝有限公司	北京	当代黄金	1.67g	贵金属无厂家代号印记



维权人物

Activist character

默默耕耘的消费者“娘家人” ——记平谷区消协秘书长李新宇

李新宇，北京市平谷区消费者协会秘书长。参加工作15年，长期负责消费者投诉调解工作。她参与调解过金海湖1330人猪肉缺斤短两群体性投诉，她参与组建过京郊第一家人民调解委员会，她创新社会化服务推行“先行赔付”制度……她在平凡的工作岗位上默默耕耘，忘我奉献，用实际行动诠释着一名消费者“娘家人”的职责与情怀。

“消协的特点是人员少，任务重，所以必须有吃苦，奉献、甘于付出的精神。”李新宇在工作中鼓实劲、做实事、求实效、图发展、谋创新、勇奉献、勇担当。在消协工作，经常需要跑基层，深入群众中了解情况，作为女同志，她从不怕苦怕累，总是积极在前、勇于担当。

“金杯银杯不如口碑，金奖银奖不如夸奖，金房银房不如走进心房。”这是李新宇常挂在嘴边的一句话。在日常的消费维权工作中，她最愿意做的是消费者的知心人，用心为消费者服务。

2011年5月，一个外地来京务工者购买某品牌T恤后，穿了2天就开始起球，来到平谷区消协投诉，要求开具检测推荐信。李新宇了解情况后，向消费者详细讲述了检测的有关事项。但消费者一听就生气了，“我要检测推荐信，你开就好了，干嘛那么多废话！”李新宇不仅没有生气，反而更加耐心地给他解释其中的原因。

动之以情，晓之以理，她最终让消费者心服口服：“还是你们经验丰富，多亏你给我这个大老粗上了一堂生动的维权教育课！”事后，那名消费者特意给李新宇送来一面锦旗。就是这样，李新宇从小事做起，从点滴做起，以自己的真心、诚心、热心、爱心，温暖着每一位需要帮助的消费者。

在工作中，李新宇有头脑、有技巧、有方法、有目标，不断丰富理论基础，大胆实践，工作富有成效。在她的建议下，平谷区消费者协会改善了以往对分会的管理方法，形成一套更加适合激发分会工作热情的考核考评新办法，使分会工作逐渐形成主动、活跃、热情争先创优的良好局面。

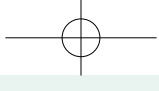
结合自己多年的维权经验，李新宇自己撰写消费教育教材，并且经常深入乡村、社区、学校，为广大消费者授课。她还在充分利用工商工作站、绿色通道等传统宣传阵



地，发挥辖区大型商超、社区居委会和区广播电视、平谷报等新闻媒介的作用，大力宣传各种消费知识。此外，她还多次邀请消法专家学者到社区举办座谈会、恳谈会以及消费体验活动，起到良好的宣传效果。

针对消费领域的新问题、新特点，李新宇经常撰写深度调研报告和各种实用论文。前不久，她撰写的题为《给力快递，让消费更安心》的调研文章，得到了多位领导的肯定。最近两年，她先后在《北京工商》杂志上发表《扩大现行赔付成果，构建和谐消费环境》、《过度维权浅谈》等多篇文章。此外，她还积极撰写宣传稿件、信息，并多次在各级新闻媒体发表，起到良好的宣传效果。

“消费维权工作，也要与时俱进。”李新宇说，在未来的工作中，她将更加努力地学习，更加注重把学习成果运用到工作中，最大限度地做到知行合一。我们相信，在未来的工作中，她凭着自身的努力和付出，一定能够越干越好。



做好每件看似普通的工作

——记通州区消协干部郝海涛

“无论是接听消费者咨询电话，还是现场受理消费者投诉，我们都必须认真对待，耐心服务，扎实做好每件看似小事的日常性工作。”这是北京市通州区消费者协会投诉部干部郝海涛的朴素话语。

郝海涛今年48岁，是一名共产党员。2011年底，郝海涛由通州区工商局调入通州区消费者协会，守着一部投诉热线电话，专门负责接待消费者咨询投诉，一干就是5年。仅2016年，郝海涛就接待消费者来访、咨询1190次，调解消费者投诉230件，解决194件，为消费者挽回经济损失201250元。

2016年底的一天，消费者王女士打电话向通州区消协投诉，她在通州一家美容店办了张3000元的美容卡，只做了一次，脸部就过敏，不得不去医院治疗。她要求美容店退还卡内的余款，遭到对方拒绝。郝海涛按照王女士提供的电话找到美容店，该店负责人称与王女士签有美容协议，余款不能退。郝海涛说：“协议我看了，不是工商局规范的合同文本，是你们美容店制定的不规范协议，里面有不少不合理的格式条款内容。”见对方仍然不妥协，郝海涛继续在电话里做商家的工作，他进一步解释说，如果商家不积极协商解决，真的打起官司来，商家声誉也会受到影响。

尽管郝海涛说了快半小时，美容店仍然不同意退钱。郝海涛不急不恼地说：“你让给王女士做美容的技师接电话，我了解一下情况。”郝海涛问技师：“做美容之前，你做皮试了吗？”听到技师说“没有”后，郝海涛又让美容店负责人接电话，接着谈退款。“我们商量一下。”负责人的态度明显有所改变。几分钟后，美容店负责人终于同意退还卡内所有余款。

在郝海涛的手机微信中，还有王女士发来的微信：“您好，美容院老板已经把美容款项全额退款，在此期间感谢您的帮助，效率真快。”郝海涛回复：“不必客气，这是我们应该做的本职工作。”从郝海涛接王女士投诉电话，到她发来感谢微信，一共不到两个小时。

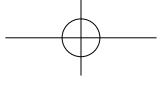
郝海涛帮消费者维权的事例非常多。2015年4月，消费者尤女士在河北省张家口某家具店买了一组沙发。收货后，尤女士发现沙发有异味。厂家派人换了沙发芯后，可异味更加刺鼻，屋内根本无法居住，只得另找住处。无奈



尤女士到消协投诉，经过郝海涛与厂家半个多月的反复协调，厂家最终将全部货款退给了尤女士。

接到投诉后，郝海涛一般会先向双方了解情况，做调解工作，在双方未达成一致时，一般不让双方在消协见面。“这样一来不耽误双方的时间，二来避免双方谈不拢，激化矛盾，我们做消协工作必须坚决维护消费者合法权益，但不能硬来，要化解纠纷，只要工作做到家，许多难事就不难了。”

作为一名基层消费维权工作者，郝海涛用实际行动演绎了一位消费者“娘家人”的无限情怀，也诠释了一名普通共产党员的不变本色。



王石川

游客黑名单制度应长出“铁齿钢牙”

近日，国家旅游局通报称，4名不文明游客将被列入黑名单。媒体记者发现，截至目前已有29人因旅游不文明行为被列入“黑名单”。其中，爬红军雕塑者被“拉黑”10年，期限最长。在旅游不文明行为记录中，从类型看，殴打、辱骂导游或领队的居多；从地点看，在飞机上发生的不文明行为居多。

从相关背景来看，这4人被“拉黑”一点都不冤。比如，有一名游客被列入黑名单，是因为在贵州省铜仁市松桃县潜龙洞景区三脚踢断钟乳石。另外3人则因采用钻孔、打钢钉、挂绳索等方式擅自攀爬江西省三清山风景名胜区内巨蟒峰被“拉黑”。如此种种，都触犯了治安管理处罚法，当事人也都被行拘了。如今被“拉黑”，只是领受“附加”惩罚。

上了旅游局黑名单，当然不是一件多么光彩的事。但是，这几人会因此懊丧吗？会恐慌吗？大概不会。原因很简单，这个黑名单似乎是“纸老虎”，被列入黑名单的后果不严重。

虽然根据有关规定，对于列入黑名单的游客，景区可以进行限制或拒绝。但是，请问怎么限制？游客购买门票，景区一般不会查验其身份证，不知道对方有没有上了黑名单，景区如何拒绝？实行旅游门票实名制并不现实。

这4名乘客上黑名单的依据是，国家旅游局颁发的《游客不文明行为记录管理暂行办法》。该暂行办法第八条规定：“游客不文明行为记录”形成后，旅游主管部门应将“游客不文明行为记录”信息通报游客本人，提示其采取补救措施，挽回不良影响。必要时向公安、海关、边检、交通、人民银行征信机构等部门通报“游客不文明行为记录”。

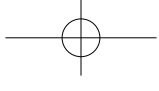
如何把握“必要时”的尺度和标准，恐怕

更多的是参照人为因素。其实，即便向公安、海关、边检、交通、人民银行征信机构等部门通报了“游客不文明行为记录”，该游客是否被规束，也是未知数。以交通为例，飞机、火车都早已实行了实名制，长途客车也于今年3月1日起实行了实名制。可如果这名乘客选择自驾游呢？似乎，游客黑名单的限制又将失灵了。

此前就有首批被“上榜”游客，接受采访时表示，对生活没有影响，逛景点没问题，出国只要不跟团就可以，他说：“从泰国回来，我就去了韩国。大不了不跟团，自由行就是了。”都说明目前的黑名单制度尚待改进，加强惩戒的有效性。

此外，推行“黑名单”制度以来，仅有29名游客被列入旅游不文明行为记录，是不是太少了点？原因何在？按规定，省级“游客不文明行为记录”信息由下级旅游主管部门报送，或通过媒体报道和社会举报等渠道采集。全国“游客不文明行为记录”信息由省级旅游主管部门报送，或通过媒体报道和社会举报等渠道采集。换言之，如果某名乘客有恶劣的不文明行为，但只要未被相关部门报送就安然无恙。恐怕这将导致部分不文明游客成为“漏网之鱼”。

你“拉黑”了我，我一笑而过？如果被拉黑的游客都觉得“上榜”对出游没影响、不在乎，则明确显示出相关规则较软，约束性不强。涉事游客所付出的道德成本和征信成本过低，就很难长记性，也起不到以儆效尤的效果。想从整体上提升国人的出游素质，还应该让旅游黑名单制度“长出牙齿”。（新华每日电讯）



别把网店欺客当作“你情我愿”

对于一些商家借助相关软件参数设置屏蔽顾客，拒绝评价和监督的公然歧视行为，淘宝方理应察微知著，尽到平台监管责任，维护好消费者合法权益。

日前，济南市民刘女士在淘宝一家店铺里不能下单，原因竟是之前在其他店面给过差评。咨询商家，答复是：好评率达到98%，才能在该店铺下单。无独有偶，赵先生此前在一家店铺下单后，因对方客服一直不在线，想给差评却找不到评价页面。对此，淘宝客服称：这“等同于买家和卖家彼此挑选”，好评率是淘宝根据顾客往日给出卖家的评价计算的，一直都存在，但“淘宝没有这个规定，只是部分商家那边屏蔽”，门槛是商家设定的。（《都市女报》6月13日）

赵先生基于劣质服务，想打差评打不上去；刘女士曾给过甲店差评，却在乙店买不了东西，如此，“如果给了差评就不能下单，以后逛淘宝谁还敢给差评呢？”消费者基于消费体验对商家提供的商品或服务给予评价，对商家进行监督，却让自己的主选择权、公平交易权等合法权利受到了损害。

淘宝客服“门槛是商家设定的，只是部分商家不愿意接受消费者的监督与评价”的事实判断，倒是精准，但是，这“等同于买家和卖家彼此挑选”、属于双向选择的行为定性，却令人匪夷所思。

开门纳客，来者不拒。在日常生活中，这几乎是人所共知的经营之道。以刘女士所遇的“奇葩”店铺而论，其进店须知写明：下不了单、付不了款的原因包括5种——曾在店铺里给过中评或差评、退货

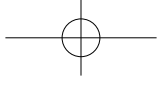
次数超过限制、收到或发出的好评率较低等，凡此类情形就会被软件拦截；貌似尽到了预先告知义务，但其实却是“店大欺客”，通过霸王条款的设置，对部分顾客公然施行歧视。

《消费者权益保护法》明文规定：国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督；消费者享有自主选择商品或者服务以及公平交易的权利。而《合同法》亦规定：“格式条款……提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该条款无效。”一些淘宝商家通过对软件设置不同参数——诸如买家信誉值、买家好评率等，将不受其待见的顾客屏蔽，于商家而言，是在免除自身接受社会监督的义务，于顾客而言，则是限制了其评价、监督、自主选择、公平交易等法定权利，理应无效。而一切无法理依据的差别化对待，即为歧视。

相比于在实体店消费，网络购物，顾客与网店之间，存在着信息不对称问题，由此网民网购遭遇侵权且维权难的事件，屡有发生。顾客基于消费体验对网店的商品或服务作出点评，对网店社会监督，在一定程度上解决了信息不对称问题，便于顾客和店铺建立信任关系，促进了网购的繁荣。就此而言，对于一些商家借助相关软件参数设置屏蔽顾客，拒绝评价和监督的公然歧视行为，淘宝方理应察微知著，尽到平台监管责任，维护好消费者合法权益。（中青报）



于立生



贩卖精准个人信息理当从重处罚

练洪洋

短短9个月时间里，广州一名男子非法获取的个人信息竟然超过3500万条，并且获取的个人信息还十分“全面”和“精准”。涉案男子因出售、非法提供公民个人信息达3500万条，情节特别严重，一审被广州市天河区法院判处有期徒刑4年、罚金1万元。这是自2015年11月《刑法修正案（九）》对侵犯公民个人信息罪修改后，广州市天河区法院审理的首宗构成“情节特别严重”的侵犯公民个人信息罪案件。

这个案子，并非什么大案，之所以值得我们讨论，一在判决的破冰意义。在《刑法修正案（九）》之前，凡是构成出售、非法提供公民个人信息罪和非法获取公民个人信息罪的，最高刑期为3年，在这个案子中，涉案男子一审获刑4年，从中透露出依法从重处罚的信息；二在他所出售、非法提供公民个人信息的“精准度”。譬如，中学生的个人信息就包括考生的姓名、身份证、家庭住址、家长联系方式、个人兴趣爱好等等。看了令人脊背冒汗，徐玉玉是怎样上当受骗的？就是因为她的这些信息被非法盗取了。

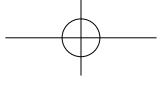
网络诈骗演进到今天，通过社会治理、媒体揭露，公众的警惕性也越来越高了，可为什么骗局总是层出不穷，不断有人中招？其中一个重要原因是，网络诈骗早已从“猜猜我是谁”“你的电话欠费将停机”之类的“盲骗”进入到点对点的“精准诈骗”了，识别的难度系数大大提高了。“精准诈骗”有多可怕，不妨看看这则新闻：据6月14日《中国青年报》报道，有数十位消费者在某电商平台购买了某种商品之后，均接到自称是该电商平台“客服”的电话，表示所购买的商品存在质量问题可以获得退款。在“退款”过程中，消费者根据“客服”的指示操作，最终落入骗局，被骗去不少钱财。对于经常网购，且办理过退款的

网购者来说，要有多大的智慧与定力，才不至于被牵进这“精准诈骗”陷阱里？

这个骗局为何能骗到这么多网购经验丰富的年轻人？关键一点，骗子获得了精准度极高的公民个人信息——消费者在电商平台所购买的商品、购物时间以及联系方式，从而获得消费者的高度信任。再通过一系列精妙的程序设计，一个堪称完美的骗局就这样出炉了。作为消费者，你在什么时间、什么电商平台上买过什么商品，骗子都一清二楚，冒充客服客客气气地给你打电话，承诺给你办“退款”，想不受诱惑有多难啊，这就是“精准诈骗”的可怕之处。

可以肯定，骗子掌握的公民个人信息越精准，行骗的成功率就越高，对社会的危害就越大。因此，对于侵犯公民个人信息犯罪，不但要看非法获取公民个人信息的数量，还要考虑信息质量、社会危害程度，把精准度也纳入量刑之中。被非法获取、贩卖的公民个人信息越精准，社会危害就越大，罪行就越严重，应该从重处罚，这样才能做到“精准打击”。其实，这也符合法律精神。5月9日，两高发布的《关于办理侵犯公民个人信息刑事案件适用法律若干问题的解释》，进一步明确了侵犯公民个人信息罪的定罪量刑标准，在“情节严重”的认定中，就对公民个人信息进行了分类：敏感信息、重要信息、普通信息。其中，行踪轨迹信息、通信内容、征信信息、财产信息属于“高度敏感信息”，一般人“提供50条高度敏感信息”即可入罪。

非法获取公民个人信息日益猖獗，公民个人信息泄露途径日益复杂，治理形势日益严峻。不管如何，法律始终是一条底线，必须牢牢守住。对于侵犯公民个人信息犯罪，必须零容忍，依法从重处罚，以儆效尤。（广州日报）



虚假大学为何难以根除



胡欣红

高考志愿填报临近，一些虚假大学蠢蠢欲动。日前，全国共有381所虚假大学被教育部曝光，其中北京有151所，上海有29所，山东有28所，江苏有17所，河北与陕西均有16所。

虚假大学不是什么新事物。从2013年到2016年，旨在帮助高中生选大学和专业教育网站上大学网累计公布5批共400多所虚假大学，一些“李鬼”大学被曝光多次，仍换个域名继续存在，出现“年年打年年有”的尴尬情形。曝光本是想让诈骗者无处遁形，但“虚假大学”难以根除，令人愤懑。

不同于通常所说的野鸡大学，虚假大学一般没有固定场所和机构，也少有师资或教学，主要是“办假文凭”的钓鱼网站，是网络诈骗的一种。由于犯罪成本低——据说通过代码拷贝，几分钟就能建成一个网站，加上服务器往往在境外，这种游击战术客观上增加了相关部门监管和打击的难度。

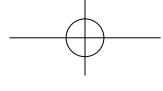
虚假大学之所以总能换个“马甲”继续行骗，与其牵涉的庞大“刚需”市场密切相关。梳理过往案例不难发现，除了极少数偏远闭塞地区的考生“中招”之外，多数人是“揣着明白装糊涂”，明知证书是假，但因为报考、升职、考核、入户等需求，主动花钱买假。

值得提防的是，成本低廉且能牟取暴利的虚假大学，背后已形成复杂的利益输送链。相关人士透露，这种交钱就给假文凭的学校，根本就不用学生来上学，一手给钱一手给证书，有些假学校一年能够获利数千万元。在某些人的“苦心”经营下，不乏相关部门人员从中得利。这条灰色利益链亟待斩断。

虚假大学的整治，涉及公安、教育、工商等多个部门，“九龙治水”下，不少监管部门都觉得“很无奈”。教育部门表示，虚假大学本质上属于电信诈骗，不在其管理职权范围之内；公安部门表示，如果没有报案，难以查处……事实上，网络时代的犯罪，往往都具有立体交叉的特点。也因此，对于虚假大学的监管和治理，教育、公安、网信等部门应摒弃“等靠要”思维，通力协作、主动出击，要积极创新管理，不能被动消极等待，唯有有效整合形成打击合力，才能彻底清除。

此外，还须看到虚假大学背后的真问题——假文凭现象。当文凭学历成为就业、升职、加薪等的敲门砖或通行证，就容易诱发部分人心存侥幸走“捷径”。因此，有必要从消除社会的盲目学历崇拜着手，改革人才评价制度，方能有效铲除虚假大学滋生的土壤。

高招季，广大考生和家长需要时刻提高警惕，切莫被贪欲和侥幸心理蒙蔽了眼睛。在互联网时代，查验一下让人生疑的信息真伪，应该不是难事。在关系今后人生道路的大事上，再怎么慎重都不为过。天上不会掉馅饼，请擦亮双眼，远离虚假大学的陷阱。（光明日报）



忽悠消费者买车 拒退多收费用

近年来，外省消费者进京购车引发的纠纷越来越多。多数消费者是由于轻信网上的宣传，买车时又没有仔细查看合同，相信商家的口头承诺，购车后才发现有问题。近日，北京市工商局提醒消费者，汽车消费要多留“心眼”，签订购车合同要细致。

山东消费者马先生在网上看到某汽车销售公司销售的桑塔纳轿车价格很优惠，便来到该公司查看，计算后发现实际价格比网上宣传的价格多出几万元。马先生对此表示疑惑，销售人员告知付款15分钟后会退还消费者多收的费用。马先生便付款购买了一辆轿车，可谁知商家过后并没有兑现当时的承若。

马先生心情沮丧，来到昌平工商分局投诉。当日，工商人员对商家销售汽车的经营场所进行现场检查，随后开展调解工作。经工商人员耐心调解，商家退还消费者2.3万元，在没有收取其他费用的情况下为消费者办理了相关的购车手续。消费者对处理结果表示满意。工商人员针对商家擅自变更经营场所的行为送达了责令改正通知书，对其经营行为进行行政告诫。

北京市工商局提醒消费者购车时要注意：

最好到正规的汽车4S店购买，查看商家的证照是否齐全，并且多去几家对比，详细咨询购车的价格、

优惠条件等。

详看合同内容，核对内容中注明的车型、颜色、出厂批次、交车时间、双方违约的处理等内容是否与自己所选的相符。如果是先交订金，待有车后再提车的，除了约定何时交车外，还要约定若不能按期交车将如何处理。

对各种费用都要一清二楚，如购置税多少，保险险种包含哪些等，赠送哪些礼品及赠品品牌等，不要相信商家的口头承诺和约定，一定要落实在合同中。此外，上牌后还要对各种税费进行核对，避免被商家忽悠。

在需要预付购车款时，应注意少付订金规避风险。购车前最好能确认新车是否有合格证，如出现上牌等一拖再拖的现象，应提高警惕并及时向工商部门投诉。

对于需要加装汽车内饰的，如汽车装饰、加装导航、更换显示屏、安装音响、电动门等，要在合同中注明，或者另行签订合同，标明所需的品牌、规格、价格等。

除购车应注意合同文本外，平时在保养和维修中，也应保留完整的票据，以便在出现纠纷时，可以更好地维权。（北京市工商局）

网购家具线上线下多对比

网上购买家具的便利和实惠，吸引了越来越多的消费者。货不对板、送货陷阱、安装收费、售后不到位等问题，也随之而来。近日，陕西省消费者协会提示消费者，网购家具应注意线上线下相互对比。

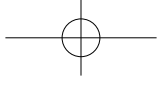
选择正规商城购买。网购家具时最好在知名品牌购物网站选购，注意商家是否明示了产品的质量检验证书，下单前要与商家沟通明确是否可以“七日无理由退换货”以及退换货的条件和手续，对产品的质量、送货、安装、售后服务等细节与商家约定好并加以确认，并保留交易网页、聊天记录等与质量、服务有关的证据，以便出现问题后及时维护自身权益。

线上线下相互对比。由于网上图片很可能与实物存在色彩甚至外形上的差异，建议消费者线上线下相结合，先去实体店看好，选择好型号，再到网上下单，这样存在偏差的几率就大大降低，退换货的情况

也会相应减少。

仔细辨别防超低价。消费者看好选购家具的尺寸、颜色、材质，应多与卖家沟通，确定是否是自己想要的款式和类型；在购买家具时要端正心态，切莫被价差冲昏头脑，对价格明显过低的家具，要谨慎选择；网购家具不同于其他商品，涉及售后、维权的问题很多，消费者最好选择第三方支付的方式，货物到家检验合格，试用几天确保没有任何问题后再付清款项。

易碎家具谨慎选购。浴缸、浴室柜等易碎商品，或者以玻璃、陶瓷等易碎物为主材的家具等，如果没有外包装或外包装不能保障产品安全时，运输途中容易出现破损，消费者应谨慎选购，不要为了省钱而心存侥幸。（陕西省消协）



共享单车要注意的4个问题

随着绿色环保、智慧出行的概念不断推行，作为解决短途出行的工具“共享单车”开始在国内流行，这种环保出行方式成为一种新风尚，既满足了大量短距离出行需求，又有助于解决交通拥堵、环境污染等城市顽疾。但同时，作为一种新兴事物，它的发展速度与管理提升有一些不匹配，导致出现一些问题。

消费者张女士租赁某公司自行车，在该公司“共享单车”APP上交纳一定数额押金并向账户充值，网站承诺“押金、余额随时可退”。张女士归还车后要求尽快退还押金及账户余额，遭到对方无故拖延。经工商部门调解，经营者已为消费者退还押金与余额，消费者表示满意。

近期，工商部门接到有关“共享单车”问题主要集中在不退押金、余额方面，除此以外还存在交纳租车押金后APP仍然提示“未交押金，需要再次交押金”情况；商家赠送的优惠券无法使用；故障车多或车辆分布不均导致无法正常骑行；商家公示的客服热线无法接通等问题。

工商部门提醒消费者以下几点：

第一，由于租用共享单车时需要下载App，建议消费者在手机正规应用商店下载共享单车App软件，避免遭遇山寨APP而导致手机被植入木马病毒；

第二，要了解共享单车的收费标准。不同品牌的共享单车使用费用及押金有所区别。每一次骑行后请消费者确认行车轨迹或使用时间后进行付款，避免出现多计费的情况；

第三，呼吁大众消费者共同遵守用车规则。不要外用加车锁方式将共享单车变为私用品，或破坏车辆，导致车辆人为损坏；

第四，使用共享单车后，请将车辆停放在不影响机动车、非机动车和行人通行的区域，以免导致阻碍交通。

同时，我们也希望经营者，提供有保障的售后服务，及时对故障车进行维护，根据实际人群使用情况，合理调配各地区车辆。特别是遇到消费者出现困难需要第一时间与经营者反映情况时，应该确保沟通渠道畅通，提升及时化解问题的效能。（北京市工商局）

名师招牌莫轻信 合同约定要看清

北京市工商局海淀分局日前发布消费提示，提醒消费者在为孩子选择艺术培训机构时，不要轻信打着名师招牌的宣传，签合同时要对重要事项予以明确约定。

为培养女儿在舞蹈方面的天赋，消费者刘女士选择了一家专业连锁舞蹈培训机构。该机构宣称其是国内领先的儿童舞蹈教育机构，教师全部来自国内知名舞蹈院校和国际知名舞蹈团体，并口头保证刘女士女儿参加的培训班由国内某知名舞者担任教师。刘女士一次性缴纳了3年的培训费4万元。一个月后，该机构告知刘女士由于授课老师离职，需更换其他教师。刘女士认为更换后的教师与机构之前承诺的教师在知名度上差距较大，要求退回剩余培训费。商家以合同中未约定授课教师为由，予以拒绝。多次协商无果，刘女士向工商部门投诉。

海淀分局提示消费者，选择儿童艺术培训机构时，除了考察教学质量和教学环境外，还要注意以下

几点：

查看经营者资质。应要求商家出示其营业执照或教委核发的办学许可证，核对机构名称、经营地址、经营范围是否与实际情况一致。

仔细阅读付费合同。合同应对培训课时、有效期、退款等关键事项明确约定。对易引起消费纠纷的问题，应要求商家进行说明，必要时可签订补充合同。

化整为零避免趸买。艺术培训机构为及时回笼资金，常以缴纳课时越多打折幅度越大来吸引家长。现实生活中，不少商家难以长期经营，一旦闭店，消费者退费将变得困难，家长付费时，不要被商家趸买的促销手段忽悠。

留存消费凭证。留存培训合同、发票、收据等，线上报名要保存订单截图、支付截图，以便发生纠纷时提供有力证据。（海淀工商分局）

购房陷阱多 买房需谨慎

消费者潘先生本以为可以顺利买到一处公寓，没想到看好的房产竟处于抵押状态，而无法网签。潘先生为此特别着急，几次找到售房的中介公司讨说法都没与结果。于是就投诉到平谷区消费者协会大华山分会。

据潘先生自己说，他是在2017年3月25日由“北京金之家房地产经纪有限公司”（以下简称“金之家”）介绍，购买的天津市宝坻区天津新城泰富橄榄树公寓A座511室，共缴款273259.23元（其中电商服务费15万元，首付款、契税、公共维修基金、手续费、产权代办费123259.23元）。当时“金之家”介绍房子的各种优越性、优势政策，但在实际办手续的时候发现该房屋处于抵押状态，房子不能网签，并且房屋贷款利率也由宣传时的4.9%变为9.6%。潘先生不满意，与“金之家”几次交涉没有结果，于是发生了现在的投诉。

消协工作人员接到投诉后，从潘先生处了解得知，他手中仅有首付款协议一份。随即，工作人员联系“金之家”了解相关情况。“金之家”确实收取了电商服务费，其他费用为房地产公司收取，同时不承认自己在销售过程中有弄虚作假、隐瞒事实行为。工作人员动之以情、晓之以理、劝之以法，对照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》

相关条款，耐心细致的予以解释说明。最终，“金之家”答应为潘先生退回中介费。

潘先生拿到15万元退款，对此次调解结果十分满意，平谷区消协表示支持消费者继续采取法律手段积极维护自身合法权益。

就此，平谷区消费者协会提醒广大消费者，购买房屋时注意以下四点：

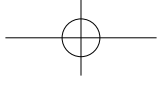
一、看“五证”是否齐全。（《国有土地使用证》、《建设用地规划许可证》、《建设工程规划许可证》、《建设工程施工许可证》、《商品房预售许可证》）。

二、慎防商家虚假广告，保留广告单页。在看房时，应保留楼盘的宣传广告单，作为日后收房后的证据。对于销售人员的口头承诺，最好能留下书面证据，或者进行录音，留作日后维权证据。

三、慎交“定金”。签认购协议或缴纳排号费、预定定金等费用均不是购房必备条件，购房者未签订正式买卖合同及附件前，不必向开发商支付任何形式的费用。

四、交款后务必索要收据。支付定金或购房款时，务必在交款后向开发商或中介公司索要正规收据，以便作为今后维权的依据。（平谷区消协 张芮冰）





二手宝马篡改公里数 消费者获赔6万元

近日，浙江省消保委发布消费提示，二手车经营者与消费者进行交易，应严格按照《浙江省实施〈消费者权益保护法〉办法》及其他法律、法规的相关规定开展业务，对二手汽车的来源是否合法、行驶里程、维修记录、交易记录、车辆存在问题等重要信息在出售前进行全面核查、检测，并将核查、检测的准确结果以书面或者其他可以确认的方式告知消费者。

日前，浙江省消保委接到湖州一消费者投诉，称其5月10日在杭州汽车城以35万元购得宝马525Li二手车一辆，当时车辆里程表的数据为5.3万公里。后经宝马4S店查实，截至2016年2月18日，该车里程数已达85241公里（2016年2月18日是该车辆最后一次在4S店保养维修的时间，其后里程数无法查实）。消费者认为经营者在销售过程中存在欺诈行为，按照《消费者权益保护法》第五十五条规定，要求经营者退一赔三。

在收到消费者投诉后，浙江省消保委联合汽车消费维权专业委员会专家进行调查取证。

浙江省消保委认为，行驶里程是二手车交易中的重要信息，也是消费者决定购买与否的重要因素，经营者必须明示；《浙江省实施〈消法〉办法》规定经营者应当核查、检测二手车的相关重要信息，并告知真实信息，以现有的条件和技术手段可以查明的该车里程数为85241公里，告知行驶85241公里是经营者应尽的义务；在调查阶段，经营者强调已经口头告知。但浙版新《消法》规定“以书面或者其他可以确认的方式告知”，即可以事后查实的方式，才能算履行告知义务。

鉴于此，浙江省消保委约经营者和消费者进行调解，最终双方达成协议，经营者一次性赔付消费者6万元。

浙江省消保委提示消费者购买二手车要注意：应选择正规的二手车经营者，千万不要贪图便宜通过非正规渠道购买，否则后患无穷。消费者在进行二手车交易时应当签订书面合同，消费者在签订合同时首先要仔细阅读合同条款，对合同条款有异议的要及时提出并修改。交易完成后，消费者应当要求经营者交付车辆法定证明、凭证。车辆法定证明、凭证主要包括：机动车登记证书、机动车行驶证、有效的机动车安全技术检验合格标志、车辆购置税完税证明、养路

费缴付凭证、车船使用税缴付凭证、车辆保险单等。消费者一定要保存好车辆交易相关凭证，一旦发生消费纠纷，消费者可以凭借手中的关键性证据以及合同约定的条款依法维权。

同时，浙江省消保委对二手车经营者作出警示：二手车经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实守信原则，应严格按照《浙江省实施〈消费者权益保护法〉办法》及其他法律、法规的相关规定开展业务，特别是对二手汽车的来源是否合法、行驶里程、维修记录、交易记录、车辆存在问题等重要信息在出售前进行全面核查、检测，并将核查、检测的准确结果以书面或者其他可以确认的方式告知消费者。如二手汽车的行驶里程、维修等情况无法核查的，应当将无法核查的事实和可能存在的隐患以书面或者其他可以核查的方式告知消费者。经营者应当保证其销售的二手汽车安全性能良好；自开具二手车销售统一发票之日起六十日内或者行驶里程三千公里内（以先到者为准），二手汽车发生安全性能故障的，经营者应当承担包修责任。（浙江省消保委）

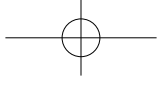
相关链接

《浙江省实施〈消费者权益保护法〉办法》第二十八条：

家用二手汽车销售经营者应当对二手汽车的来源是否合法、行驶里程、维修记录、交易记录、车辆存在问题等重要信息在出售前进行全面核查、检测，并将核查、检测的准确结果以书面或者其他可以确认的方式告知消费者。二手汽车的行驶里程、维修等情况无法核查的，应当将无法核查的事实和可能存在的隐患以书面或者其他可以核查的方式告知消费者。

经营者应当保证其销售的二手汽车安全性能良好；自开具二手车销售统一发票之日起六十日内或者行驶里程三千公里内（以先到者为准），二手汽车发生安全性能故障的，经营者应当承担包修责任。

经营者未按本条第一款的规定对二手车进行核查、检测或者隐瞒、谎报核查、检测结果，造成消费者损失的，消费者有权依照《消费者权益保护法》第五十五条的规定向经营者要求赔偿。



高考过后消费需理性

随着高考的结束，考生和家长们得到了充分放松，掀起新一轮的消费热潮。旅游、买高档电子产品、预订谢师宴、局部整容……他们的消费热情点燃了“后高考经济”的火爆。近日，黑龙江省消费者协会提醒考生，高考过后消费应理性。

旅游消费切记不要盲从。紧张的高考过后，家长决定让孩子放松一下，旅游成了不少孩子的首选。首先要选一个信誉好、评价高的旅行社，不要被低价团迷惑，对“零团费”“低价团”的宣传更要慎重。其次就是要签订旅游合同，对日程的安排、景点数量、食宿标准、出行交通工具、游览过程中是否有自费项目、违约赔偿等要约定清楚，对旅行社的口头承诺也要写进合同，做到明明白白消费。

景点购物要理性，不要贪便宜，随大流，更不要被一些导游所谓的“过了这个村就没这个店”的推荐所引诱。旅游景点商品的价格较高，应注意辨别商品的真伪，货比三家，最好到正规商场、超市去购买。对金银珠宝、玉石等贵重的商品尽量不要购买。对一些电子产品也要理性选择，本地没有指定售后的尽量不要购买，否则会给维修退换货带来很大麻烦。要保存好旅游合同、旅游费收据、购物凭证等各种消费证据，以便作为维权的依据。

购物消费要理性。购买日常生活用品尽量简单、适用，大学寝室每个人的空间有限，买一些应季的服装和用品就可以了，有些东西到学校之后再购买也来得及。

购买数码产品的学生，要多走多看，货比三家。要警惕经营者标注的类似“特价销售、清仓甩卖、开学特价”等字样的商品。数码产品更新换代比较快，一旦新品上市，旧款机很快就被市场淘汰，有些不法经营者抓住一些消费者对数码产品知识不懂的弱点，常在专业术语上混淆概念，误导消费者，要避免花高价钱购买旧机型。

整形美容要慎重。部分美容院抓住学生的心理，

推出一些针对学生的美容项目，设置消费陷阱。一些美容院根本不具备医疗美容资质，却打着“整形美容医院”的牌子。还有一些美容整形机构用国产的、价格低廉的药品和器械冒充进口的，借机抬高价格，让消费者花冤枉钱。不要轻信医疗美容“无痛无痕无风险”的说法。选择美容要去正规的大型美容医疗机构，不要贪图便宜。

选择教育培训和出国中介要提高警惕。黑龙江省消协调查发现，有些培训机构没有相关的许可和资质；宣传和实际授课不符，教师能力良莠不齐；有些培训机构只是口头承诺，不签订合同或协议，出现问题后难于举证维权。因此，

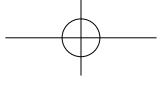
在选择培训机构时，要注意查验该机构是否有办学相关许可，要注意查实和分辨广告信息的真实性，尤其是有些外语培训机构打着外教职教、名师授课的名义招揽生源，承诺与国外某学校联合办学的更应加以防范。

选择出国留学的考生要警惕黑中介。不少非法中介挂靠在有资质的中介名下，利用考生和家长对留学情况不了解的弱点，收取高额服务费或者咨询费。学生出国后发现学校不是自己所选的，专业也不是所要学的，再找中介时，非法中介经常是“人去楼空”。因此，在选择留学中介机构时，要查验其是否具有教育部颁发的“自费出国留学中介机构资格认定书”，以及当地工商部门颁发的营业执照，一旦发现有不符合规定的地方，要谨慎选择。

谢师宴尽量从简。每年的高考过后，很多餐饮机构纷纷推出谢师宴套餐，在预定套餐时，要和饭店签订合同或书面协议，明确用餐时间、房间号、菜品的名称、付款方式、违约责任等内容，出现纠纷及时维权。

黑龙江省消协提醒家长和学生要科学消费、理性消费、合理消费；注意饮食卫生和身心健康，避免大吃大喝，盲目攀比，造成不必要的浪费。（黑龙江省消协）





这9条房产类不公平合同格式条款 很容易让你掉“坑”

近期，广东省工商局向社会公布了9条房地产类典型不公平合同格式条款。经合同监管专家评审，广东省工商局将房地产类典型不公平格式条款及点评意见向社会公布，以进一步提升消费者依法维权意识，规范旅游、房地产行业合同使用。

1. 合同名称：《商品房买卖合同》

条款内容：商品房交付条件为经建设单位、施工单位、监理单位、勘察单位、设计单位共同验收合格，取得《工程竣工验收报告》，商品房达到上述条件后，出卖人无需承担任何形式的延期交付违约责任。

点评意见

《合同法》第一百零七条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”商品房达到交付条件、符合一定质量标准并不等同于出卖人已经在交付期限内向购房者交付商品房，该条款有刻意混淆两个概念以排除自身义务的嫌疑。根据《合同法》第四十条规定，提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该条款无效。因此，该条款约定出卖人无需承担任何形式的延期交付违约责任，涉嫌免除



了出卖人应当承担的违约责任。

2. 合同名称：《商品房买卖合同》

条款内容：该合同附件五第九条“关于交房之补充约定：合同第十一条规定的房屋交接时出卖人应当出示的证明文件包括：该商品房竣工验收合格证明文件。出卖人交房时未提供相应证明文件或证明文件不齐全的，买受人有权要求出卖人在合理期限内向其提供，买受人不得以此拒绝接收房屋和要求出卖人承担逾期交房的责任”。

点评意见

国务院《城市房地产开发经营管理条例》第十七条第一款规定：“房地产开发项目竣工，经验收合格后，方可交付使用；未经验收或者验收不合格的，不得交付使用。”

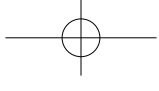
建设部《商品房销售管理办法》第三十条规定：“房地产开发企业应当按照合同约定，将符合交付使用条件的商品房按期交付给买受人。未能按期交付的，房地产开发企业应当承担违约责任。”因此，房地产开发企业在交付房屋之前应取得商品房竣工验收合格证明文件，否则购房者可以拒绝接收，如果逾期的可以要求开发商承担违约责任。该条款涉嫌排除买受人权利、免除出卖人的违约责任。

3. 合同名称：《〈商品房买卖合同〉补充协议》

条款内容：《买卖合同》所指的规划变更，不包括因政府行为所导致的规划变更。在《买卖合同》签署后，若因政府行为导致项目整体用地规划方案和/或设计规划方案变更，甲方无需按照《买卖合同》的约定另行通知乙方，亦无需承担任何赔偿或其他法律责任。

点评意见

《商品房销售管理办法》第二十四条规定“经规划部门批准的规划变更、设计单位同意的设计变更导致商品房的结构型式、户型、空间尺寸、朝向变化，以及出现合同当事人约定的其他影响商品房质量或者使用功能情形的，房地产开发企业应当在变更



确立之日起10日内，书面通知买受人。买受人有权在通知到达之日起15日内做出是否退房的书面答复。买受人在通知到达之日起15日内未作书面答复的，视同接受规划、设计变更以及由此引起的房价款的变更。房地产开发企业未在规定时间内通知买受人的，买受人有权退房；买受人退房的，由房地产开发企业承担违约责任”。据此，房地产开发企业在规划变更后，有法定义务在期限内通知买受人，买受人有权利解除合同和退房，房地产开发企业不履行通知责任的则需承担买受人退房的违约责任。因此，该条款约定甲方无需通知乙方，并且不承担任何赔偿责任或法律责任的约定，涉嫌排除买受人的知情权、解除合同以及要求甲方承担违约责任的权利。

4. 合同名称：《某市商品房买卖合同补充协议》

条款内容：保修期间房屋不能居住使用的，出卖人提供临时居住房屋或者相应的租金作为补偿后，不再承担其它赔偿。

点评意见

《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十三条第二款规定：“交付使用的房屋存在质量问题，在保修期内，出卖人应当承担修复责任；出卖人拒绝修复或者在合理期限内拖延修复的，买受人可以自行或者委托他人修复。修复费用及修复期间造成的其他损失由出卖人承担。”

在保修期内，因房屋质量问

题导致商品房需要维修的，按照上述司法解释规定，出卖人应承担房屋修复费用及修复期间造成买受人的其他损失，除了另外租住房屋的费用外，还有可能包括因不能使用房屋而导致的其他直接或间接损失。上述合同条款中“出卖人提供临时居住房屋或者相应的租金作为补偿后，不再承担其它赔偿”的约定，涉嫌免除了出卖人应当承担赔偿买受人其他损失的责任。

5. 合同名称：《某市商品房买卖合同补充协议》

条款内容：买受人购买力、财产等自身客观情况发生变化；出卖人财产、经营状况等自身客观情况发生变化；房产因市场变化而贬值或升值；国家或银行商业贷款政策发生变化等均属商业风险范畴，任何一方不得据此主张解除或变更合同。拒不履行合同义务的，应依法或依约承担违约责任。

点评意见

《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第二十三条规定：“因不可归责于当事人双方的事由未能订立商品房担保贷款合同并导致商品房买卖合同不能继续履行的，当事人可以请求解除合同，出卖人应当将收受的购房款本金及其利息或者定金返还买受人。”该条款中“国家或银行商业贷款政策发生变化”属商业风险，对于商业风险原因导致不能按揭贷款的不能作为违约对待。双方可以解除合同，出卖人

扣除合理费用后返还买受人支付的费用。该条款将商业风险约定由买受人承担，涉嫌排除了买受人解除合同的权利，加重买受人的责任。

6. 合同名称：房地产买卖合同（附件）

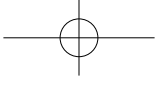
条款内容：双方同意对合同第四条进行变更和补充：本房地产项目内停车场（包括地面停车位、地下室的车位、车库、商业会所）及其他出卖人投资建造且未分摊给住户面积的经营性房产和设施的权属归出卖人所有。出卖人有权通过出售、附赠或者出租的方式进行出租。

点评意见

根据《物权法》第七十四条规定“建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。占有业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有。”根据上述法律规定，规划内的车位、车库等归开发商所有；而由道路、绿地等开辟而来的则属业主所有，该条款直接规定归开发商所有，涉嫌侵犯了业主的所有权，排除业主的权利。

7. 合同名称：房地产买卖合同（附件）

条款内容：对合同第八条的变更及补充：本房地产发票在买受人付清全部房款并办理入伙手续后，由出卖人同意安排开具发



票。

点评意见

《消费者权益保护法》第二十二规定：“经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据。”《中华人民共和国发票管理办法》第十九条规定：“销售商品、提供服务以及从事其他经营活动的单位和个人，对外发生经营业务收取款项，收款方应当向付款方开具发票；特殊情况下，由付款方向收款方开具发票。”根据上述规定，买受人在付清全部房款后就可以要求开具发票。而该条款对开具发票增加了“办理入伙手续”的条件，还设置了“由出卖人同意”的前提条件，涉嫌排除买受人的权利。

8. 合同名称：房地产买卖合同（附件）

条款内容：若买受人在入伙验收核查中发现房屋存在其他质量问题，应在验收期限届满之日起7日内在《收楼意见书》中一次性书面提出，买受人有权要求出卖人在《质量保证书》规定的保证期限内承担保修责任，但无权以此为由拒绝办理入伙手续，出卖人不承担因此造成的延期交楼的违约责任。

点评意见

《商品房销售管理办法》第三十五条规定：“商品房交付使用后，买受人认为主体结构质量不合格的，可以依照有关规定委托工程质量检测机构重新核

验。”该条款要求买受人在入伙验收核查中一次性提出，涉嫌排除了买受人在交付使用后发现在质量问题提出核验的权利。

《合同法》第一百四十八条规定：“因标的物质量不符合质量要求，致使不能实现合同目的的，买受人可以拒绝接受标的物或者解除合同。”第一百一十一条规定：“质量不符合约定的，应当按照当事人的约定承担违约责任。”《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第十二条规定：“因房屋主体结构质量不合格不能交付使用，或者房屋交付使用后，房屋主体结构质量经核验确属不合格，买受人请求解除合同和赔偿损失的，应予支持。”因此，因房屋质量不合格，买受人有拒绝入伙收房的权利。该条款规定买受人不能拒绝收房并且出卖人不承担延期交楼的违约责任，涉嫌排除了买受人的权利和出卖人的义务。

9. 合同名称：房地产买卖合同（附件）

条款内容：双方同意对合同第二十八条进行变更和补充：出卖人销售广告、宣传资料为要约邀请，符合要约条件须是出卖人在合同生效前作出的有效的销售广告、宣传资料，且应同时满足《最高人民法院关于审理商品房合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第三条规定的条件。

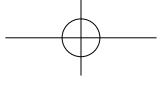
出卖人所作的其他说明或者广告，如样板房、临时构筑物、装饰物、销售模型等均为要约邀

请，双方同意上述说明或广告、样板房及销售模型等均不构成要约或者合同内容，双方不受其约束。

点评意见

《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》第三条规定：“商品房的销售广告和宣传资料为要约邀请，但是出卖人就商品房开发规划范围内的房屋及相关设施所作的说明和允诺具体确定，并对商品房买卖合同的订立以及房屋价格的确定有重大影响的，应当视为要约。该说明和允诺即使未载入商品房买卖合同，亦应当视为合同内容，当事人违反的，应当承担违约责任。”该条款前半段符合司法解释的规定，但是后半段用“其他说明或广告”“如样板房、临时构筑物、装饰物、销售模型等”等将前半段的约定排除，而样板房等恰恰是对房屋及相关设施的说明，可能对合同订立和价格确定产生重大影响，应视为要约。该条款约定双方不受其约束，涉嫌免除了出卖人的义务、排除购房人的权利。

广东省工商局组织全省各地工商和市场监管部门开展行政指导，督促相关经营者在规定期限内进行整改规范，修订不公平格式条款；对在规定期限内拒不整改或已造成危害后果的，依法予以查处，切实保护广大消费者合法权益，维护市场交易秩序和社会公共利益。（据广东工商）



物业费能预收吗？ 这14个与物业有关的问题全说清楚了

在新闻中，我们经常会看到业主与物业之间纠纷的消息。物业费怎么交？物业公司怎么请？住在小区里，你需要了解这些法律知识，不懂可能吃大亏。针对住在小区常见的14个问题我们来逐个解析。

小区物业服务一般包含哪些内容？

【解答】：

小区物业服务的内容应当按照小区物业服务合同的约定进行。

根据《物业管理条例》第二条的规定，物业服务指的是对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

一般而言，物业服务具体包括综合管理、房屋及共用设施设备的维护管理、公共秩序维护、保洁服务、绿化管理、装饰装修管理服务、停车管理服务等内容。

一般的物业公司可以为任何小区服务吗？

【解答】：

不可以，看等级。物业公司分三个等级，一级资质的物业公司可以承接各类物业管理项目，二级资质的物业公司可承接30万平方米以下的住宅项目，三级资质的物业公司可承接20万平方米以下的住宅项目。

预交物业费有没有法律上的依据？

【解答】：

按照规定，物业管理公司不得违背业主或非业主使用人的意愿提前收费；经批准可以预收的，预收期不得超过6个月，对此，若是物业公司没有出示政府行政部门批准文件，可以拒交。

业主有权审查物业管理企业的收支吗？

【解答】：

没有。只有业主委员会可以请有关审计部门进行审计。因为一般的业主不具备专业的财务资质，即使是专业财务人员也无法以个人身份提供具有合法效力的审计证明。

房屋有质量问题，业主能拒交物业费吗？

【解答】：

在物业管理法律关系中，业主应该向物业管理公司给付物业费，业主是债务人，物业管理公司是债权人；而在房屋买卖关系中，业主是债权人，开发商是债务人。业主不能要求物业管理公司为开发商前期的建设质量等问题负责。因此不能以物业管理费来抵消前述遗留问题产生的损失。应该按照合同约定向物业管理公司给付物业管理费。

至于前期出现的遗留问题，如果保修服务可以解决的，通过保修服务解决。保修服务解决不了的问题或者其他非保修方面的问题，应该由开发商负责解决。开发商应该按照国家法律、法规、合同约定等，承担相应的民事责任。

交房后一直未装修，是否应交纳物业费？

【解答】：

在物业公司书面通知业主交费后，就算业主一直未装修居住，也应当交纳物业费。

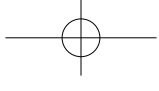
最高人民法院已经颁布了司法解释，《关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》第六条规定：“经书面催告，业主无正当理由拒绝交纳或者在催告的合理期限内仍未交纳物业费，物业服务企业请求业主支付物业费的，人民法院应予支持。物业服务企业已经按照合同约定以及相关规定提供服务，业主仅以未享受或者无需接受相关物业服务为抗辩理由的，人民法院不予支持。”

不交物业费，物业公司有权停水停电吗？

【解答】：

供水、供电合同的双方当事人为主业主与供水、供电公司；物业管理合同的双方当事人为主业主与物业管理公司，两者处于不同的法律关系中。

停水停电的权利是供水、供电公司的一项重要合同履行抗辩权，物业公司不是供水供电合同的主体，自然不享有供水供电权。在物业管理合同中，约定在业主欠缴物业费的情况下，物业公司可以以停水停电为惩罚手段，在合同法上属于涉他条款，依据合同相对性原则，这种条款应征得权利人的同意，否则，为无效条款，业主反而



可以追究物业管理公司的侵权损害赔偿。在这种情况下，如果物业公司擅自停水停电给供水、供电公司造成损失，供水供电公司也可以向物业公司索赔。

物业公司能够对业主进行各类罚款吗？

【解答】：

不能。对于业主乱扔垃圾、乱搭乱建、乱停车等行为，物业公司都不能罚款。

罚款是一种行政处罚行为，只有特定的行政执法单位才能对公民进行罚款，其他个人、企业一律不得对他人进行罚款处罚。

不能罚款，怎么惩治不守公德的业主？

【解答】：

物业公司可以通过与业主签订物业服务合同，约定违约行为和违约金，一旦业主违反合同约定，乱扔垃圾、乱搭乱建、乱停车，物业公司就能要求业主支付违约金，以此作为处罚的手段。

同理，业主委员会也可以和业主签订相应的守约协议或制定业主公约，以此规范业主的行为。

业主家被盗，物业公司是否一定要赔偿？

【解答】：

这个事情得分情况讨论。

《物业管理条例》第四十七条，“物业管理企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。”

但是，保安服务内容不包含对住户室内财产的安全保卫工作。物业公司收取的保安费仅用于维持

小区公共秩序和日常巡视，并非是对小区内特定的人、财、物予以管理。只要保安服务达到规定的要求，物业公司就没有法律责任。

住在底层的业主还要交电梯费吗？

【解答】：

全体产权人分摊。高层住宅中的首层住户在没有特殊约定的前提下，应该与其他楼层住户一样，承担电梯运行维护费。

一栋住宅，按所有权可划分为两部分，即专有部分和共有部分。专有部分是指各产权人独立使用的单元空间，共有部分是指不属于单个产权人所有而供全体产权人使用的空间、部位、设施和设备。高层住宅的电梯系统属共有部分中的共用设备，共有部分的特性是：产权上属全体产权人所有，功能上供全体产权人使用，实物形态上不能分割给各产权人。按照我国现行物业管理的有关政策规定，住宅专有部分由产权人自行负责维护管理，住宅共有部分由物业管理企业统一负责维护管理，其费用由全体产权人分摊。

自然，电梯运行维护费用也应由全体产权人分摊。

业主没在家，物业应该帮忙代收快递吗？

【解答】：

一般情况下，如果业主没有和物管签订代收代管协议或缴纳保管费用，物管人员或保安并无义务代收业主包裹；若在业主授权或征得业主同意下代签收了包裹，那么物管人员或保安就必须承担代为保管的职责和义务，假如这一过程中不慎造成包裹丢失或损坏，那么代

签人就需要承担相应责任。

怎样申请动用物业维修基金？

【解答】：

根据《商品住宅专项维修资金使用管理暂行规定》，开发商、购房者缴纳的公共维修基金要全部到位，使用前由小区的业主大会和业主委员来统一决策。

申请程序是：

由业主委员会将维修项目及预算在小区公示，经过业主大会三分之二以上业主投票表决同意后，再向区房产局提出申请，申请通过后，才会划拨预算总额的80%费用；工程竣工后，再与业主大会据实结算，按户分摊。电梯、内外墙、公共楼道等小区共用设施设备维修时，可申请动用维修基金。

小区的车位所有权到底属于谁？

【解答】：

《物权法》第七十三条规定，建筑区划内的道路，属于业主共有，但属于城镇公共道路的除外。建筑区划内的绿地，属于业主共有，但属于城镇公共绿地或者明示属于个人的除外。建筑区划内的其他公共场所、公用设施和物业服务用房，属于业主共有。

“《物权法》第七十四条规定，建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库应当首先满足业主的需要。建筑区划内，规划用于停放汽车的车位、车库的归属，由当事人通过出售、附赠或者出租等方式约定。占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位，属于业主共有。”（据央视新闻）

如何挑选小龙虾？

一般小龙虾最好吃的时候是5-10月份，黄满肉肥，连大螯上的三节都是从头塞到尾的弹牙雪肌，很是有口感呢！在选购的小龙虾的时候，我们应该看它是清水还是浑水养出来的，背部红亮干净的较好，再翻开看它的腹部绒毛和爪上的毫毛，如果是白净整齐，基本上是干净水质养出来的。

我们一般要选购刚刚长大的小龙虾，因为小龙虾毕竟是吃腐食动物尸体的，细菌和毒素只会越来越多地积存在体内。一般老龙虾或红得发黑或红中带铁青色，青壮龙虾则红得艳而不俗，有一种自然健康的光泽。再刚用手碰碰它的壳，铁硬铁硬的是老的无疑，像指甲一样有弹性的才是刚长大才换壳的龙虾。大家选购的时候要观察仔细啦！

买小龙虾怎么挑选

1、看：正规渠道养殖的健康小龙虾，形状完整，个头均匀，头和身几乎各占一半，颜色红亮干净，腹毛，爪毛干净，腹白。被污染的小龙虾：来自不同水域或是野生的，大小不匀，脑袋大身子小，颜色褐红或铁红，关节处较脏，腹部毛脏，头部有污物，或是寄生虫。

2、闻：水质好的区域养殖的，无腐败，重金属等味道，含有一股自然的水腥味。受污染的小龙虾有一股重金属的味道或是腐臭味。

3、比大小：同样的季节，人工养殖的要大一些，个头均匀，肉



质也比较饱满。野生污水水沟里自然生长的个头小，头部比身体大一倍，壳厚肉少。

4、熟后形状：在餐馆吃做好的小龙虾时，如果发现龙虾的尾巴是直的，那么这些龙虾就是死虾，千万不要吃。如果是弯曲的，蜷缩着身体的，就表示是活虾，可以吃。

正确吃小龙虾的步骤

步骤1：剥下虾钳，沿钳末的关节扭开；

步骤2：拔掉虾钳，吃掉钳里的虾肉；

步骤3：一手拿着虾身，一手抓着虾头，轻轻一扭，令虾头与虾身分离；

步骤4：再拧一拧虾尾，方便之后剥开虾壳；

步骤5：沿虾腹剥开虾尾并扯出虾肉即可享用。

小龙虾的正确剥法步骤

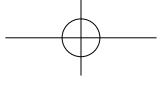
1、一手抓头一手抓尾巴。

2、两手向反方向拧，直到它断成两段。

3、捏住尾巴的侧面，轻轻用力，直到你听到壳断裂的声音，然后在背上，剥开一小段壳，让里面的肉暴露出来。

4、一手扯住尾翼，一手捏着肉把它从壳里扯出来。如果肉扯断了，就把剩余的壳也都拨开好了。

5、现在，开吃吧。有一个经验：别急着把小龙虾的脑袋扔了，上面有味道很棒的酱汁，可以吮之。另外，不一定用手，你也可以用牙齿把肉从小龙虾里咬出来。（据中国质量检验信息网）



银行卡被盗刷了，法官教你赶紧这样做！

无卡不欢的时代 该怎么防范这些问题？

近日，北京市大兴区人民法院召开涉银行卡案件审理情况及风险防范新闻通报会，主要针对盗刷类和欠款类银行卡纠纷案件审理情况作简要通报，并向社会公众提出一些风险防范的建议。

1. 伪卡交易银行担责

2014年4月，原告吕某在被告某银行办理了一张借记卡。2014年12月6日傍晚，吕某收到发卡行一小时内发送的两条短信提醒，告知其在云南和武汉分别消费了45000元和85000元。吕某收到短信后立即前往北京某ATM机进行取现操作，随后将发卡银行诉至法院，要求赔偿被盗刷的存款及相应利息损失。法院经审理认定此案系他人使用伪造银行卡进行。据此，该案判决某银行对吕某被盗刷的1.3万元及相应利息损失承担赔偿责任。

除了有卡盗刷外，大兴法院还发布了一起无卡盗刷的典型案件，并介绍审理案件的裁判依据、证据判断和责任认定等问题。大兴法院副庭长成桂钦指出，存在“民刑交叉”的情形、认定事实困难、调解难度较大是此类案件的主要特点。

成桂钦表示，在能够认定伪卡盗刷的案件中，银行有不可推卸的责任，其中也包括保障网上支付业务处理系统、网络通信系统的安全性。但如果持卡人选择

网络支付功能，就需要承担更多的信息保管及谨慎操作义务，否则就要承担盗刷遭受资金损失的风险。

2. 欠款纠纷存认知误区

欠款类银行卡纠纷一般为信用卡持卡人在逾期还款的情况下，发卡行起诉要求持卡人偿还本金、利息、罚息等款项。

大兴法院在审判实践中发现，持卡人申领信用卡时对发卡行的费用计收制度或规定存在认识误区是导致此类纠纷发生的主要原因，可归纳为四点：

- 误认为发卡行废除了全额罚息条款；
- 误认为只要在免息期内清偿了当期最低还款额，即享受免息还款待遇；
- 误认为信用卡被盗刷、盗用后发生的款项是第三人造成的，银行应承担还款责任；
- 误认为信用卡逾期欠款清偿完毕后，发卡行应立即删除不良信用记录。

法官建议，持卡人在申领信用卡时仔细阅读信用卡章程及领用合约、计费标准，特别是关于利息、罚息、滞纳金、手续费的相关规定，正确评估欠款逾期后需要支付的各项费用。持卡人应理性消费，避免出现信用卡恶意透支的行为，恶意透支不仅会造成经济损失，还会影响个人信用记录，甚至存在违法风险。同时，法官提示发卡行应对手续费、滞纳金、罚息等收费项目公

开明示，加大对涉及持卡人权益条款的解释力度，引导持卡人理性消费。

3. “三个尽快”保全自己

围绕银行卡纠纷尤其是盗刷的责任认定及举证问题，成桂钦提醒持卡人，申领银行卡时要设置复杂密码并妥善保管，刷卡交易时要留心卡槽口有没有被改装过。可以设置短信通知服务，以便随时掌握银行卡账户金额动态。对于信用卡，要使用密码加签字的方式进行消费。

重要提醒

发现账户异常变动后，要做到三个“尽快”：

- 尽快到最近的发卡行服务网点ATM机或银行营业场所持卡操作，证明人卡未分离；
- 尽快致电发卡行客服电话，核实情况并办理挂失；
- 尽快到当地派出所报案，取得报案回执或受案通知书等文件。

这些都有利于法院从时间和空间上判断真卡是否出现在提现或消费现场。

法官同时还提醒，发卡行、第三方支付机构、收单机构也要及时进行系统升级或技术改善。如在ATM柜员机上加装密码防护罩、加强巡逻和提高风险提示等，保障交易场所、设备、系统的全方位交易安全。（据中消报）

产品五花八门，小小净水器选购真不易



当前净水器行业概念也很混乱，如活化水、磁化水、频谱水、小分子团水等概念。部分厂商甚至自称经过净水器过滤后的水具有降血压、防三高、清烟毒、解救护肝、控制糖尿病等神奇的医疗效果，净水器似乎成了“神水器”。

“超滤膜净水器，产水率高，实现全屋净水；RO反渗透膜净水器，净化程度高，产水率低……到底选哪个好？”目前，一位消费者新房装修想买台净水器，经过反复比较，他最后选择了超滤膜净水器。小小净水器，选购真不易，像这样的消费者不在少数。饮用水安全问题时有发生，促使家庭净水器成为目前最受消费者关注的产品之一。

乱象：产品概念雾里看花

从市场上了解到，除了专业做净水器品牌企业，一些上市公司也介入了净水器市场，大大小小的品牌有三十多个。

一位有十几年净水器市场从业经历的袁先生说，净水器的核心部件是滤芯，目前市场上的净

水器，按滤芯组成的结构一般可分为超滤膜净水器和RO反渗透膜净水器。比较而言，RO反渗透膜净水器的净化精度高，但采用这种膜的净水成本较高，产出率较低，一杯自来水过滤后最后仅剩1/3杯净水，浪费比较大，而且水中所有的营养物质都被过滤掉了；另一种较为常见的是超滤膜净水器，采用超滤膜技术，超滤膜的孔径范围为0.001至0.02微米之间，其孔径只允许水分子的有益矿物质和微量元素通过。

当前净水器行业概念也很混乱，如活化水、磁化水、频谱水、小分子团水等概念。部分厂商甚至自称经过净水器过滤后的水具有降血压、防三高、清烟毒、解救护肝、控制糖尿病等神奇的医疗效果，净水器似乎成了“神水器”。

尴尬：国标、行规不统一

消费者难以选择的一个重要原因是，净水器质量的国家强制性标准缺失，行业无统一标准，各企业自订的标准也难分伯仲。

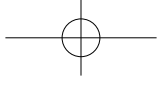
不同生产厂家的净水器特性虽然基本相似，但所依据的标准却不尽相同。在某家卖场调查，有销售员声称所售净水器产生的水质符合国家《饮用净水水质标准》；有的则声称高于国家直饮水标准；某知名净水器品牌销售员还表示，企业产品获得过美国国家卫生基金会的权威认证，在国内肯定没问题。

目前适用于净水器生产的行业标准至少有两个：卫生部门发布行业规范《一般水质处理器卫生安全与功能评价规范》，另有住建部出台的行业规范。这些标准虽然早已推出，但都不具备强制性。值得一提的是，目前净水行业委员会已向有关标准管理部门提出了包括净水器的生产、维修，以及膜技术等13项国家标准和21个行业标准的制定申请，已有11项标准获得批准。

提醒：净水器滤芯需定期更换

关于净水器的质量评价，一名教授表示采用超滤膜技术效果好。因为超滤膜的额定微孔径范围为0.001至0.02微米，只允许水分子的有益矿物质和微量元素通过，绝大多数杂质、细菌等物质都能被超滤膜“截留”。

净水专家则表示，净水器的核心部件是滤芯，只有定期更换滤芯，水质才能有保障。如果消费者购买超滤膜净水器，滤芯一般2年左右更换一次。（据中国质量检验信息网）



购买二手家电要避开这些“雷区”

对于刚刚购置了新房的年轻人而言，购买二手家电将会为你节约不少银子，有经验的买家能用极为划算的价格从二手市场上买到自己心仪的产品。但是对于新手买家来说，在购买二手家电之前，了解二手家电买卖中的一些“套路”，将会带你避开不少“雷区”。

首先，哪些二手家电最好不要买？

不是每一种家电都适合买二手的，谈到哪些家电不大适合买二手的，洗衣机应该榜上有名，因为普通洗衣机使用久了，很容易出现藏污纳垢的情况，所以二手的洗衣机就更加是会给人一种很脏的印象。现实生活中不少售卖二手家电的店铺，那些回收过来的洗衣机，有不少都会被当做维修配件的源头。

另外，涉及到厨卫以及需要注重使用安全的二手家电产品，比如电饭煲、微波炉、燃气灶、吸油烟机、电热水器等也会更少有人会有考虑入手。

其次，二手家电可能存在哪些弊病呢？

第一个是品质不稳定。特别是一些电器的使用频率较高的家电，比如洗衣机和冰箱基本是每天都要使用，买二手家电的时候，碰到这些使用率非常高的产品，到底电池的耐用性和品质还能到什么程度，真的很难去估算，一旦用不了一两个月就坏了，其实亏的还是自己。

第二个是没有售后服务。很多二手家电在被出售是可能早已过了质保期，待转手到二手买家手上时，已经没有了任何有效的质保服务，虽然产品的价钱也会更便宜一些，但是坏了就要自己掏钱去维修，这笔帐算下来其实并不划算。

总而言之，二手家电与新家电存在的差异越大，二手家电的价值可能会越低，且需要自己承担家电后期的维护维修成本，省了一点小钱，后期将要付出的则会更多。

再次，要注意家电的使用年限

我们心里一定要有一个清晰的概念，那就是家电其实和人一样，也会到“退休”的那天，每种家电的标准使用年限都不一样，有的家电在过了标准使用年限之后，从表面上看也能正常使用，但其危险性也相当高，所以，购买二手家电，一定要搞清楚家电的使用年限，并对将要下手的二手家电的使用年限和产品品质进行严格检查和评估。

第四，买二手家电也要挑品牌

大品牌的产品在工艺以及产品品

质上都会有一定的优势，特别是一些口碑不错的老品牌。在购买一些二手家电，也可以进行一下品牌的筛选，选择一些口碑较好的品牌家电，一些不知名的或者四五线的小品牌，本来自己就对这些品牌没有认知，甚至一些山寨品牌混杂其中，这些二手产品买回去更是一种安全隐患，也很可能得不到好的使用体验。

二手家电虽然在程度上能够为你省下购买时的部分花费，但选购的时候一定要谨慎。最后还想提醒大家，现在的家电促销活动很多，如果你真想花更少的钱买到自己心仪的好家电，那么关注各个商超和电商的促销动态也十分重要，试想，如果能够以相差不多的价格买到新家电，那么，还是建议购买新家电噢！

（据中国质量检验信息网）



儿童乘车安全座椅存三大误区

近日，中国消费者协会发布消费提示，提醒家长留心儿童安全座椅使用误区。

1. 过早面朝前坐车

儿童在不满一周岁、体重不及9公斤之前必须面朝后乘车，因为一旦发生事故，孩子身体最硬的背部会比其他部位更好地缓解冲击力。如果面朝前，孩子相对较重的头部会先着地，尚未发育完全的脊骨就不能很好地保护脊髓，存在造成瘫痪或死亡的危险。当儿童满一周岁、体重达9公斤以上，这两个条件同时满足时，才能让孩子面朝前坐车。

2. 未把上拉带固定在汽车相应锚点上

有些儿童安全座椅配有上



拉带，遇到这种儿童座椅，请家长务必把上拉带固定在车内的相应锚点上，一旦发生事故，上拉

带能起到防止儿童座椅翻转的作用。锚点的位置可能会有所不同，一般有汽车座椅背部、后备箱等位置，请仔细阅读汽车使用说明书，找到正确位置。最后请务必按照儿童座椅说明书的要求固定并拉紧上拉带。

3. 儿童身上的安全带过松

为儿童系好安全带后要再检查一下，如果能很轻易地把手指插入捆住儿童的安全带与儿童之间的缝隙中，那就说明安全带没有系紧。如果捆住儿童的安全带松了，当汽车发生碰撞时，儿童就有可能甩出来，磕碰在汽车内部的物件上，或是撞在其他乘客身上，导致受伤。所以要记住，安全带应紧密牢固，千万不能过于松弛。（据中国消费者协会）

五步检验手机是不是翻新机

1. 外壳

新机外壳接合紧密，缝隙处平整光滑，无毛刺。翻新机器一般采用仿原装外壳，缝隙处不平整，有毛刺，手机外壳上下两部分容易出现闭合不紧，留有很大缝隙。鉴别时可以用小手指指甲尝试着插进手机上下盖的接缝。如果能插进去，就是翻新机。外壳表面像新机一样有磨砂感，且有小颗粒的手机，更是万万不可购买。这种手机外壳的漆是喷上去的，时间一长，漆就会脱落（机壳上的灰尘小颗粒，是喷漆时没有真空环境作业造成的）。

2. 键盘和数据线接口

由于充电器插头、数据线长期插拔的缘故，翻新机充电接口会出现难以消除的黑色划痕。而键盘翻新机多采用旧机器上的键盘或者是仿照键盘。这种键盘的共性是手感比较柔软，没有新机键盘的韧性。

3. 充电测试

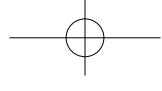
充电的时间最好长一些，一般在10分钟以上。因为有许多翻新机充电时间稍长就会断电。这也是判断翻新机的一个有效办法。

4. SIM卡芯片触点与电池触点

这两个触点一般是没法更换的。如果是翻新机，那么SIM卡芯片触点上就一定会留下清晰地摩擦痕迹，看起来发亮，这是摩擦过多所致。新机未用过的芯片，触点表层是磨砂的。

5. 价钱

由于翻新机的零配件多为早期产品，质量也差，所以价格也低。要是遇到价格低得离谱而商家却称之为“水货”的手机，基本可以断定为翻新机。（据生命时报）



购买定量包装商品认准“C”标志

随着人们生活水平的提高，定量包装商品已成为市场生产、销售的主要商品形式，但定量包装商品缺秤少量，包装标志不规范等损害消费者利益的现象却偶有发生。为此提醒消费者，在购买定量包装商品时，一定要认准“C”标志，以防止缺秤少量现象发生。

据了解，定量包装商品是指具有统一的质量、体积、长度标注的预包装商品，目前超市出售的袋装

调味品、罐装饮料等均为定量包装商品。

“C”标志是定量商品包装净含量合格的标志，2001年质检总局推出了《定量包装商品生产企业计量保证能力评价规定》和《定量包装商品生产企业计量保证能力评价规范》，开展计量保证能力评价工作，逐步建立并推行定量包装商品“C”标志管理制度。

“C”标志是定量包装商品生

产企业计量保证能力合格标志，该标志证明：该定量包装商品的净含量符合产品标准和《定量包装商品计量监督管理办法》的要求；该商品的生产企业的计量保证能力符合《定量包装商品生产企业计量保证能力评价规范》的要求。

定量包装商品带有“C”标志表明其净含量是有保证的，是生产企业对消费者的承诺。（据中国质量报）

防晒产品怎么选？晒伤怎么办？

防晒是夏天最让人烦心的事情之一。最近气温越来越高，阳光越来越毒，很多人都关注起了“防晒”的问题，防晒霜、遮阳伞是大家普遍使用的防晒工具。面对这些标榜着“能够有效防晒”的防晒产品，我们该如何选择呢？

防晒霜该怎么选？注意两种防晒标识

首先来谈谈防晒霜。在防晒霜的外包装上，人们常常会看到两个标示：SPF值和PA值。那么这两个值分别是什么意思？

据报道，对人皮肤造成影响的紫外线分两种，一种是近紫外线（UVA），这种紫外线会使人皮肤变黑；另一种是中紫外线（UVB），它会使人皮肤变红。SPF是防晒系数，它表示的是防晒用品所能发挥的防UVB晒伤效能的高低；PA是防止UVA到何种程度的指标。因此要想有效防晒，在选择防晒品时一定要注意产品上的SPF值和PA值，这样才能防御

UVA和UVB。一般来说，夏季应该选择SPF20-SPF30、PA++的防晒品。

防晒伞真不是“一样黑”，挑选需谨慎

在炎炎烈日下，很多女性都会用一把小黑伞来防晒。南京市质检院专家林东翔在接受采访时提醒道，在购买这些防晒小黑伞的时候也要有所选择。林东翔表示，小黑伞虽然看起来一样，但效果可能截然不同：有一些小黑伞通过在背面加涂银胶涂层来达到防晒目的；有一些黑伞的伞面则没有经过任何处理，基本没有防紫外线的效果。

消费者该如何判断防晒伞的效果呢？根据《纺织品防紫外线性能的评定》规定，只有UPF（紫外线防护系数值）大于30，并且UVA透过率小于5%时，才能称为防紫外线产品，防护等级标准为“UPF30+”；当UPF大于50时，表明产品紫外线防护性能极佳，防护等级标识为

“UPF50+”。所以消费者在选购遮阳伞前应该先查看防护等级标识，再选择适合自己的遮阳伞。

被晒伤怎么办？请记住处理晒伤“五步法”

如果被不小心晒伤怎么办呢？中国医学科学院整形外科医院皮肤科主任闫言在接受采访时向大家介绍了处理晒伤的“五步法”：

- 1.迅速避光。一旦皮肤出现灼热感并且发红时，就要马上避光。
- 2.冷水冲淋后涂抹保湿霜；可使用冰箱里冻过的毛巾敷晒伤处，但不要使用冰水，以免二次损伤。
- 3.大量补充水分，以免引起休克。
- 4.晒伤后48小时之内可以口服布洛芬，以减轻红肿及一些长期皮肤损伤。
- 5.如果晒伤水疱超过体表的20%（儿童整个后背），则需要及时就医。（据人民网）

红心火龙果的挑选方法



红心火龙果，是很多人都喜欢的一种水果，不仅味道甜美，而且营养价值很高。但要想购买到新鲜的火龙果，还是需要了解一些红心火龙果的分类和选购方法。

火龙果的分类

白火龙果紫红皮白肉，有细小黑色种子分布其中，鲜食品质一般。红火龙果红皮红肉，鲜食品质较好。黄火龙果黄皮白肉，鲜食品质最佳。购买火龙果，除了个头大小，还要看火龙果的成熟程度的，不熟的火龙果吃起来就酸酸的不好吃了，还有火龙果最好一次性都吃了，不

要放置太长时间，因为火龙果变质速度很快的，尤其是这个炎热的夏天，会加速火龙果变质的速度。

红心火龙果怎么挑选

1、越重越好

火龙果越重，则汁越多、果肉也越丰满，所以购买火龙果时应用手掂掂单个火龙果的重量，越重的越好。

2、越红越好

表面红色的地方越红越好，绿色的部分也要越绿的越新鲜，若是绿色部分变得枯黄，就表示已经不新鲜了。

3、越胖越好

不要挑选瘦长型的，越胖代表越成熟，清甜而不会有生涩的味道。火龙果是橄榄状果形，应该选择外皮颜色鲜红、果大肉实有芬芳香气的新鲜的火龙果。

如何辨别火龙果是国产还是进口

1、果肉颜色辨识

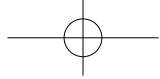
国产火龙果：果肉为白肉，奶白色果肉。

进口火龙果：果肉为红肉，颜色鲜红。

2、“触手”辨识

国产火龙果：“触手”短短的，而且很密集。

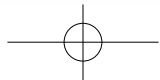
进口火龙果：“触手”很长，不太密集。（中质协）

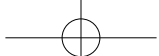


BEIJING CONSUMERS

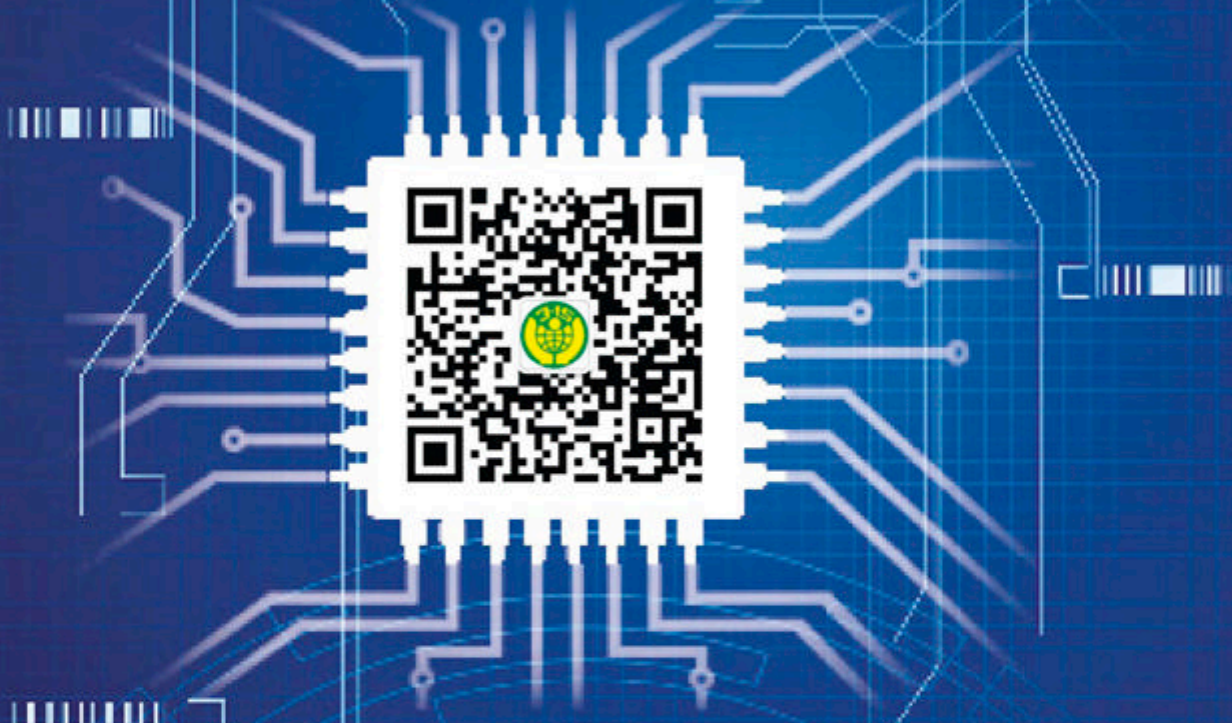
倡导科学健康消费理念
提供权威实用消费资讯

[www.bj315.org /](http://www.bj315.org/)





欢迎关注“北京消协” 微信订阅号



“北京消协”是北京市消费者协会官方微信订阅号。这里有专业的案例点评，权威的消费提示，实用的消费技巧。

广大消费者可以通过以下三种方式关注“北京消协”订阅号。

- 一、搜索微信名称：北京消协
- 二、搜索微信账号：bjxx315
- 三、扫描上方微信二维码