



万人空巷  
抢格力

真金品质! 钜惠315!

空调用格力·冰箱选晶弘※全年极限·势不可挡

本报携手合肥市文明办、工商局、商务局、消协共同发出倡议:

# 百城万店讲诚信 文明3·15全城在行动

## 百城万店讲诚信 文明3·15在行动

几乎每天我们都在消费,而在一个个消费过程中可能会遇到各种麻烦。你是否曾因买了假冒伪劣商品而苦恼不已?你是否知晓一些消费黑幕?你是否曾遭遇消费欺诈的侵害……那么,来电或@市场星报官方微博以及关注市场星报官方微信(scxb123),告诉我们吧!

今年3·15主题是“携手共治,畅享消费”。同时,今年2月28日,合肥终圆文明梦,获得国家文明城市荣誉称号。诚信消费,是城市文明的重要体现,也是城市文明的一个标志。市场星报携手合肥市文明办、合肥市工商局、合肥市商务局、合肥市消费者协会,一起向合肥全城商家发出倡议:百城万店讲诚信,文明3·15!

■ 记者 鲁龙飞

### 倡议百城万店讲诚信

又到3·15,今年3·15活动主题是“携手共治,畅享消费”,为打造一个公平的消费环境,杜绝欺诈行为,3月15日当天,市场星报将联合合肥市文明办、合肥市工商局、合肥市商务局、合肥市消费者协会,举办“百城万店讲诚信·文明3·15”启动仪式。届时,将有200名志愿者、商家、中国好人代表,以及主办方的主要领导出席活动,共同向合肥市民

发布诚信消费的倡议。

其实,假冒伪劣商品的受害者不仅仅是消费者,信誉良好的企业同样也因此蒙上清白之冤。那么,何不妨一起形成打假联盟?据悉,活动当天,主办方将现场给中国好人、安徽好人以及合肥好人颁发聘书,聘用他们担任合肥商家诚信消费监督大使,共同抵制假冒伪劣商品的侵害。

### 文明志愿者等你报名

即日起,本报将向社会征集志愿者,在开展维权消费月活动中担任诚信大使,会同相关专业人士,走进社区,同小区居民零距离接触,让社区变身“体验课堂”,就小区居民日常生活如何辨别假货,以及如何对家中电视机、空调以及冰箱等大物件进行检测,遇到售后问题,该如何维权等一一进行解答。

亲,如果您热衷做公益事业,并有空闲时间或在消费过程中遇到困惑以及支招如何规避消费过程中欺诈行为,欢迎统一拨打市场星报热线电话0551-62620110、@市场星报官方微博以及关注市场星报官方微信报名。诚信消费,有你也有我,期待您的参与,让我们手牵手,一起倡导一个公平、诚信的消费环境。

### 开展维权消费月活动

为倡议诚信消费,3月9日—3月31日,市场星报、安徽财经网以及市场星报官方微博、微信开通消费投诉热线。接到市民投诉后,市场星报记者将会联系消协人员,一起到现场帮你协调,并记录维权的整个过程。

同时,聪明的你也可能在长期消费的过程中积累了不少经验,可以用各种妙招避免自己受害呢!那么,不要吝啬,说出来,和大家共同分享。我们相信,集体智慧的力量是无穷的!

此外,市场星报还将集中报道工商、消协部门执法的典型案列,为广大大市民支招,在日常消费过程中如何规避消费过程中欺诈行为。

## 新消法一周年系列报道二: 网购买到假货,别吃“哑巴亏”

如今,电子商务的快速发展,将中国的消费者迅速带入网购时代。2013年,我国大宗电子商务的交易额已突破10万亿元,当之无愧成为全球最大网络零售市场。

然而,在网络交易火爆的同时,假货泛滥、退换货困难等问题也随之产生,因此,“新消法”中关于网络购物可以享有“7日反悔权”的条款吸引了众多网友的关注。

■ 陈静 蔡娜娜 记者 王伟伟

### 案例:网购买到高仿货,投诉无门

近日,消费者陈女士投诉某知名购物平台一家代理某品牌家具的网店,其在网站上促销时保证其销售的绝对正品、假一罚十,但买家收到货后发现质量跟卖家宣传的不一樣,后来确认是高仿货。

陈女士向商家投诉后对方不予

回复,后来产品也下架了,买家对商品的评价也被删除。无奈之下,陈女士投诉至销售的第三方平台,然而对方以“网店关闭、找不到人了”为由拒绝赔偿。陈女士本想在网上海买到自己心仪的家具,最终却退货索赔无门。

### 难点:主体身份难认定,维权艰辛

“网络购物对消费维权提出了一些新课题,虽然新消法对保障网购正常运行上做了进一步规定,但在具体落实上还有一些问题。”合肥市消费者协会投诉部丁云认为,这些问题主要体现在电子商务购物过程中,消费者和商家之间的信息不对称,消费者对网上商家主体身份的认定也有一定的难度。

对消费者来讲,网上商家单

面制订的有些条款涉嫌霸王条款。网上交易一般都是远程交易,有一些商品在购买以后,像售后服务方面,都可能给消费者带来一些不便。

此外,远程投诉有些困难。从投诉处理看,网络平台的作用不可忽视。大量的电商投诉是远程、不受时空限制的,处理非常难,有远水解不了近渴的感觉。

### 破解:拒绝“7日反悔权”将受罚

新消法首次赋予消费者“后悔权”,网购商品,消费者有权自收到货7日内无理由退货(个别约定除外)。

然而,消费者退货并没想象中容易。据合肥市工商局网络监管局的相关负责人介绍,被投诉最多的是一些电商随意扩大不得无理由退货的范围,有种“我的商品我做主”的架势;其次在交易过程中简单告知,没有和消费者一一确认。

今年3月15日将施行的《侵害消费者权益行为处罚办法》,明确如“对于适用无理由退货商品,自收到消费者退货要求之日起15日后未办理退货手续”等四种情形视为故意拖延和无理拒绝,并将受到相关部门的处罚。

为了解决“无理由退货”商品种类争议多的问题,今年,国家工商总局还将出台《电商企业落实新〈消法〉7日无理由退货指引》,这些细则将逐步让新消法真正落到实处。

同时,作为消费者要有契约精神,在无理由退货等问题上主动要求一对一确认,让经营者无空子可钻,减少不必要的纠纷。