

# 市消协发布2015消费维权十大热点

网购、微商、跨国跨境消费、预付款消费等成投诉热点

(上接20版)

## 热点六: 个别商家霸王条款屡禁不止

所谓霸王条款，就是一些经营者单方面制定的逃避法定义务、减免自身责任的不平等格式合同、通知、声明和店堂告示或者行业惯例等，限制消费者权利，严重侵害消费者合法权益。

霸王条款之所以遭到广大消费者的痛恨，并且屡禁不止，就是因为个别商家利用信息不对称、供求关系不平衡，将不平等的消费条款强加给消费者。很多时候，由于消费者是以个人形式面对集体形式的商家，存在心理弱势，往往不得不自认倒霉，花了冤枉钱还得受窝囊气，霸王条款存在于各个行业。

消协提醒：新《消法》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，做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”。《合同法》第41条对格式条款的理解发生争议的，应当按通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当做出不利于提供格式条款一方的解释。如消费者遭遇霸王条款，要勇敢地举报和投诉。

## 热点七： 预付款消费频遭投诉

预付款消费主要集中在美容美发、洗浴、足浴、歌厅、餐饮、洗车、擦鞋店等。主要问题：一是商家无法兑现消费者交费时承诺的服务标准，或消费者对商家提供的服务不满意；二是商家经营亏损倒闭，消费者无法得到预约服务；三是经营者将店铺出让，承接的经营者拒绝为前期已交费的消费者提供服务。

消协提醒：预付款消费逐年增多，市消协已连续多次发出警示。在这里再一次郑重提醒：一是消费者对各类预付款消费要坚决说“不”，杜绝各种侥幸心理；二是对于大额预付款消费与商家签订先行赔偿协议，明确双方的权利和责任，特别是明确“卡”的有效期、违约责任、赔付方式及终止服务、消费卡转让等限制性约定内容。

## 热点八： 商家举证责任倒置落实难

从新《消法》实施两年来投诉情况分析情况来看，“纠纷举证责任倒置”条款虽然令消费者瞩目，但执行落地仍然“行路坎坷”。

消费者在日常生活中购买、使用的商品或者接受的服务种类繁多，不可能对每一类商品

或者服务的信息都能全面掌握。而且，随着生产技术的进步，一些商品的生产工艺和流程非常复杂，消费者更难以掌握。新《消法》规定了耐用消费品发生争议举证责任有商家承担，但是商家为了规避责任往往对举证责任故意拖延、不主动。

消协提醒：新《消法》第二十三条第三款规定：“经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任”。购买以上商品发生争议如遇商家故意规避和不主动，请到漯河市各级消费者协会投诉。

## 热点九： 消费者个人信息泄露隐患大

个别经营者对经营活动中的消费者个人信息在管理上存在诸多安全漏洞，如电子商务网站客户信息及交易信息泄露、航空公司乘客信息泄露、宾馆酒店信息管理存在安全风险，以及金融、保险、房地产、水、电等诸多行业都涉及消费者个人信息安全等问题。有些经营者将经营活动中掌握的个人信息未经消费者同意进行“二次开发”利用或进行买卖而获取非法利益，实施对重点人群或重点客户的定向强制推销，部分经营者擅自公开、传播敏感性个人信息，造成侵害他人人格尊严或者利用非法收集到的消费者个人信息实施诈骗等违法犯罪活动。

消协提醒：新《消法》明确规定，“经营

者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息”。消费者如遇某些经营者利用消费者个人信息获取非法利益或不经消费者本人同意向其发送商业信息的，到各级工商局举报或向各级消协投诉。

## 热点十： 物流快递赔损标准难觅

近年来，物流快递业务发展迅速，规模和网点也逐年扩大，有需求就有市场。但是，投诉物流快递破损或丢货的案件也逐年增多，主要问题是货物损毁、丢失无明确的赔偿标准。行业为了自律通用的做法是“运资的5倍”赔偿，这运资5倍的赔偿还是印在物流单的背面，许多人在签字时也没有注意到签字栏，快件员也不告知。

消协提醒：在采用快递物流方式运输物品时应当注意以下几点：一是要选择规范的快递物流公司。尽可能选择信誉好、服务好、经营规范、证照齐全的公司。寄递之前最好查看物流快递公司的营业执照，同时约定好可能发生意外的解决办法。二是要详细填写运单，表明物品价值。及时与公司签订规范的《快递合同》或《运输合同》《委托书》等，尽量明确双方权利义务及违约责任。要对运件进行保价，尤其对贵重物品或易损坏物品，一定要选择保价并填写等额保价合同以明确违约责任。

 金伯利钻石  
KIMBERLITE DIAMOND



18年来，漯河金伯利钻石  
用亲情化的服务构建与顾客沟通交流的平台，  
赢得良好口碑。

金伯利钻石始终与您一起，于闪耀纯净光芒中，  
缔造美与爱的浪漫，成为顾客身边专业的钻石随行顾问！

——金伯利钻石漯河专营店经理

郭幼华