

漯河市消费者协会2017年第一号消费警示:

# 订金、定金差别大 小心弄错吃大亏



预付定金或订金是在消费过程中经常遇到的一件事,尤其是在买车、买房、装饰装修等交易中重要的一个环节,如果把两者搞混了,就会蒙受重大损失。

消费者与经营者在签订订购合同中预付款属于何种性质,大多数消费者并不太在意。多数消费者认为,先预付的价款无论属于何种性质,在因自身原因未能履行合同的情况下,均能要求经营者返还,其实这种观点是错误的。

根据我国《担保法》的相关规定,当事人可约定一方向对方给付定金作为债权的担保,债务人履行债务后,定金应当抵作价款或收回,给付定金的一方不履行约定债务的,无权要求返还定金,收受定金的一方不履行约定债务的,应当双倍返还定金,定金应当以书面形式约定,当事人在合同中应当约定交付定金的期限,合同从实际交付定金之日起生

效。消费者在因自身原因不能履行合同的,是不能要求经营者返还定金的。为此漯河市消费者协会郑重向消费者警示:

1.经营者在合同中将“定金”写为“订金”,是规避自身责任的行为,两者虽一字之差,法律后果却大不一样。订金是不规范用语,给付订金的一方主张定金权利的,法律不予支持。订金只能看作一种预付款,当双方或一方当事人不能履行合同约定时,订金应予以返还,但不适用双倍返还原则。

2.经营者利用消费者法律知识的欠缺,在签订合同时,故意设下陷阱,将“定金”写成“订金”。为避免不必要的损失,消费者在与经营者签订合同时一是要有书面约定,二是必须实际支付,三是定金不能超过合同款的20%。明确预付款的性质以及违约后的法律责任,认真核对合同中是“定金”还是“订金”。

漯河市消费者协会2017年第二号消费警示:  
网络外卖订餐消费者满意度低



为充分履行《消费者权益保护法》赋予消费者协会“向消费者提供消费信息和咨询服务”的法定公益性职能,漯河市消费者协会于2017年1月20日至2月25日在漯河网、漯河广播电视台微信平台开展了“网络外卖订餐服务满意度消费调查”活动,调查内容涉及餐品质量、分量、食品卫生、送餐速度、价格及售后服务,消费者对网络外卖订餐服务的总体满意度评价,消费者的意见和建议等。共收回有效问卷3432份。通过调查了解当前消费者对网络外卖订餐行业服务满意度的整体状况,从而督促行业依法经营,营造规范、诚信的消费环境。

从调查结果分析看:参与调查者对网络外卖订餐服务行业整体表示满意的仅占8.33%。

为此,漯河市消费者协会郑重向广大消费者警示:网络外卖订餐一是要选择合法正规的供餐单位订餐。消费者在订餐前要认真查看网络交易第三方平台上的人网餐饮服务单位是否有营业执照、食品经营许可证。二是要先查验再进食。收到外卖送餐后,先检查餐品包装是否完好、清洁,所配送餐品是否与订购一致,当面查验餐品是否受到污染或出现变质,一旦发现餐品变质或受到污染,应当拒收。三是要提倡理性消费。消费者对于各类订餐平台“好评返现”“满赠返券”“超低折扣”等促销行为要保持平常心。四是要养成良好的消费习惯。务必索取消费票据,留存交易凭证,如发生消费纠纷,可以向漯河市工商局12315举报投诉中心、消协投诉。

## 遭遇问题产品 该如何维权

在知道如何维权之前,首先应该知道的是,自己作为消费者时都有哪些权利。我国在保护消费者权益活动的八项基本准则的基础上,结合中国自身情况,制定了消费者的九项基本权利:

- 1.消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。
- 2.消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。
- 3.消费者享有自主选择商品或者服务的权利。
- 4.消费者享有公平交易的权利。
- 5.消费者因购买、使用商品或者接受服务时受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。
- 6.消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。
- 7.消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。
- 8.消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。
- 9.消费者享有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。

第34条规定,如果消费者与经营者发生消费者权益争议,有以下几种途径可以进入解决:

- 1.与经营者协商和解。
- 2.请求消费者协会进行调解。
- 3.向有关行政部门进行申诉。
- 4.根据经营者达成的仲裁协议,向相关仲裁机构提起仲裁。
- 5.向人民法院提起诉讼。

这是我们日常所说的维权的5条渠道。这5条渠道消费者可以任选,而且这5条渠道应该说都是比较畅通的。如今,随着经营者保护消费者权益意识的不断增强,相关方面保护消费者权益的力度不断加大,整体的投诉量现在逐步呈一个下降趋势,也是与这5条渠道不断发挥作用有一定关系的。

近年来,尤其是在移动互联网领域,各种各样的骚扰电话、变化多端的诈骗电话层出不穷。电话诈骗的受骗人群也越来越广,已从易骗人群老年人为主发展到各个年龄段、各种教育职业背景人士。

而面对欺压、诈骗这一系列令人深恶痛绝的行为,作为消费者,我们每个人都应该果断地拿起武器维护自己的合法权益。 晚综

## 消费者投诉七大误区

- 误区一:所有消费都可投诉**  
《消法》规定:消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护。因此,非此对象的消费投诉不属消费者协会的受理范围。
- 误区二:所有购买商品都可投诉**  
两种情况下,购买的商品出现问题,投诉消费者协会不予受理。一种是超过保修期的商品。一种是使用不当、人为造成的损坏。
- 误区三:商品、服务有诈可“假一赔十”**  
《消法》规定: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价款或者接受服务费用的一倍。也就是说,假一赔一,而不是假一赔十。
- 误区四:所有投诉都可得到精神赔偿**  
《消法》第43条规定:经营者违反本法第25条规定,侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的,应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉,并赔偿损失。但如提出一些“过”的要求,消费者则应“三思”。

- 误区五:凡与消费“有关”都可向消费者协会投诉**  
消费者丢物通常应及时向公安部门报案。当然,如果消费者在超市将物品交由存包处保管,领取时发现物品丢失,消费者协会则可介入调解。
- 误区六:所有投诉消费者协会都要受理**  
根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定,有9种情况投诉不予受理:1.经营者之间购销纠纷;2.消费者个人私下交易纠纷;3.商品超过规定的保修期和保质期;4.商品标明是“处理品”的(没有真实说明处理原因的除外);5.未按商品使用说明导致商品损坏或人为损坏的;6.被投诉方不明确的;7.争议双方曾经达成调解协议并已执行,没有新情况、新理由的;8.法院、仲裁机构或有关行政部门已受理调查和处理的;9.不符合国家法律、法规有关规定的。
- 误区七:商品的质量纠纷由消费者协会判定**  
涉及质量鉴定的纠纷,只能到相关检测部门做出质量鉴定后,消费者协会才可以此为依据,借助法律规定,帮助消费者讨回公道。 晚综