

# 化解消费纠纷 促进社会和谐

## 生活消费维权政策简明问答

生活消费与民生密不可分,消费存在于老百姓生活的每一天,商家哪些行为是违法的?老百姓怎样维护好自己的合法消费权益?如果在日常生活消费中与商家产生纠纷该怎么办?市政府办公室联合市场监督管理部门就常见的生活消费维权问题为您一一解答。

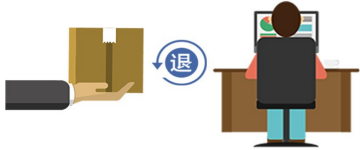
### 一. 赠品、打折商品等促销商品是否享受“三包”?

答: 赠品同样属于商品, 商家应对赠品承担“三包”义务。商家开展促销活动, 不得降低促销商品( 包括有奖销售的奖品、赠品) 的质量和售后服务水平, 不得将质量不合格的物 品作为奖品、赠品。消费者在获取赠品同时, 应及时向商家索要赠品的保修单据, 或要求商家开具书面单据写明赠品的种类、数量、日期等, 以便在出现问题时提供有利证据维护自己的合法权益。

**包修 包换 包退**

### 二. 消费者购买的商品符合换货要求的, 如果不想换货, 能否要求退货?

答: 商品在“三包”期内, 符合换货条件的, 销售者如果没有同型号同规格的商品, 消费者又不愿意调换其他型号、规格商品的, 消费者可以要求退货, 销售者应当同意。如果有同型号同规格的商品, 消费者不愿调换而要求退货的, 销售者也应当予以退货, 但是需对已使用过的商品按规定收取折旧费。如果消费者能够有效证明该产品未曾使用过的, 销售者应当免费予以退货, 不收取折旧费。



### 三. 商家收取商品的折旧费, 国家有没有相关的规定?

答: 根据国家的“三包”规定, 目前对微型计算机、电视机、家用录像机、摄像机、收录机、家用电冰箱、洗衣机、电风扇、微波炉、吸尘器、家用空调、吸排油烟机、燃气热水器、缝纫机、钟表、电子琴、电动车、摩托车、自行车、固定电话、移动电话等商品规定了折旧费收取及折旧率。  
折旧费的计算方式为: 折旧费 = 折旧率 ( 每日 ) \* 产品使用时间( 日 ) \* 商品价格。  
折旧率在该类商品的“三包”条款中均有相应规定。



### 四. 消费者在商品“三包”有效期内丢失发票或三包凭证, 该如何处理?

答: 按照《部分商品修理更换退货责任规定》, 在“三包”有效期内, 消费者办理修理、换货、退货时, 应当以购货发票及三包凭证为凭据。当消费者丢失发票或三包凭证, 但能够证明该产品是应当负责“三包”的产品时, 销售者、修理者、生产者应当负责修理、更换、退货。



### 五. 商家在进行售后服务承诺时所称“包修”与“保修”有什么区别吗?

答: “包修”与“保修”是两个完全不同的概念, 依照《中华人民共和国消费者权益保护法》有关规定, “包修”是指在“三包”有效期内, 除因消费者使用或保管不当等因素致使商品不能正常使用外, 在维修时消费者无需支付任何费用, 厂商提供完全免费的维修服务, 通常为1年。而对于“保修”, 目前国家尚无明文规定, 一般是“保证修理”, 但并不一定是免费, 商家可以收取零件的成本费, 但不收取维修费。

**包修 ≠ 保修**

### 六. 消费者购买的产品质量不合格, 维权时效是多久?

答: 下列的诉讼时效期间为一年: ( 一 ) 身体受到伤害要求赔偿的; ( 二 ) 出售质量不合格的商品未声明的; ( 三 ) 延付或者拒付租金的; ( 四 ) 寄存财物被丢失或者损毁的。根据以上规定, 对产品质量问题的起诉, 应该在发现自己权利受到侵害一年内提出, 如超过一年, 权利将不再受法律保护。



### 七. 未列入“三包”范畴的商品就不享受“三包”吗?

答: 未列入“三包”范围的商品并不意味着没有“三包”责任, 《产品质量法》和《消费者权益保护法》对所有商品都规定了修理、更换、退货的情况。这些规定对所有商品都适用。



### 八. 消费纠纷的调解会倾向于保护消费者吗?

答: 消费纠纷调解的第一原则就是: 倾斜保护消费者兼顾经营者利益原则。调解时首先要对消费者的合法权益采取适当的倾斜性保护, 同时也要合理兼顾经营者的利益, 不能一味迁就消费者。在遇到消费者“过度维权”时, 消费者维权部门会采取终止调解的方式, 并告知其可以诉讼解决的途径。



### 九. 商家存在欺诈行为时可以要求赔偿吗?

答: 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的价款或者接受服务费用的三倍, 且不低于 500 元。“欺诈行为”需要同时具备三个条件: 首先应有欺诈的故意, 即刻意诱导消费者做出错误的意思表示; 其次表现为以次充好, 以假充真, 告知虚假信息; 最后表现为一方谋取了不正当利益, 而另一方因此权益受到损失。



### 十. 购买的电动车在“三包”期内电池出现故障, 能否要求商家更换一个新的电池?

答: 电池在六个月内出现性能故障, 消费者可要求更换同型号同规格的新电池; 超过六个月, 但在“三包”期内出现性能故障, 消费者可要求更换维护电池, 更换的电池必须保证在“三包”期内能正常使用。所谓的维护电池就是指更换整个电动车电池组中的一个或多个电池。

