



建德市市场监督管理局 主办

让消费者少一分担心 多一分放心



3月5日上午，十三届全国人大二次会议开幕会结束后，2019年全国两会第二场“部长通道”在人民大会堂举行。国家市场监督管理总局局长张茅在“部长通道”上就打击假冒伪劣和商事制度改革等问题回答了记者提问。

张茅表示，假冒伪劣产品严重侵害了消费者的权益，严重干扰了市场的公平竞争环境。打击假冒伪劣产品是市场监管部门的职责，应做好几项重点工作：抓住重点领域，特别是食品、药品、儿童、老年人用品等；依法严格监管和实行最严厉的惩罚；加强企业自律和社会共治，完善社会信用体系，完善有关法律法规。

——国家市场监督管理总局局长张茅谈打击假冒伪劣



【一起学消法】

3.15 “消费者权益保护日” 法治宣传

在全面依法治国的大背景下，消费者的权益保护也需要法治的不断加强和完善，需要有关部门加强监管，更需要每一位消费者知法、用法，对侵犯自己权益的行为坚决拿起法律武器维权，让法律落到实处。



1、缺陷商品有危险，停售召回没商量

第十九条规定：经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即向有关行政部门报告和告知消费者，并采取停止销售、警示、



召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。采取召回措施的，经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。

2、购货凭证很重要，商家不给主动要

第二十二条规定：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；消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。

3、耐用商品有瑕疵，举证责任商家担

第二十三条规定：经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、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。



4、网购商品后悔啦，七天之内可退货

第二十五条规定：经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：（一）消费

者定作的；（二）鲜活易腐的；（三）在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；（四）交付的报纸、期刊。



5、金融也是消费品，消法规必须遵循

第二十八条规定：采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。



【消费警示】

在一只手机就可以买买买的时代，消费越发渗透到生活中的方方面面，消费越来越方便的同时，消费风险也在提高。为切实保障广大消费者的合法权益，市场监督管理局在此提醒，要科学、理性、合理消费，如遇消费纠纷，可拨打投诉举报电话，依法维权。

投诉举报电话：12345

【警示一：理性对待商家优惠促销】

为促进节日消费，商家的各种打折促销活动层出不穷，消费者选购时，切莫被低价冲昏了头脑，盲目消费。参加促销打折活动时，要详细了解活动规则，特别要留意商家的促销信息、时间范围和限制条件等。购买商品或服务后要主动索取票据证明并妥善保管，发现质量、服务等问题，可与商家协商处理，协商不成，要及时拨打当地消费者投诉举报电话，依法维护自身合法权益。

【警示二：小心扫码送礼品等新型诈骗】

超市门口、大型购物中心等地总有很多赠送牛奶、食用油、食品、工艺礼品的活动，但有些“赠送”需要消费者扫描二维码关注微信、填写身份证号、手机号等。这些涉及个人信息的“赠送”往往是经过“精心”包装的新型诈骗，骗子通常利用所取得的信息进行各种诈骗活动。在此，提醒消费者一定莫贪便宜，时刻提防个人信息泄露。

【警示三：办理预付卡要谨慎】

餐饮、美容美发、健身娱乐、洗车洗衣等服务行业常以办理预付卡满送活动吸引顾客，消费者要审慎了解商家的资信情况，注意充值金额不宜过大，对相关服务内容进行书面确认，最好与商家签订协议开好发票并与刷卡单等凭证一并保存，每次消费后要向经营者索取相关凭证，提防不法经营者卷款跑路后消费者手中缺少维权证据。

【警示四：外出旅行要留神】

通过旅行社出游的消费者，尽量选择有合法资质、规模较大、信誉较好的旅行社；切忌一味追求低价，提防高价兜售保健品、全程购物游、暗含种种额外收费项目等；要到旅行社营业场所签订旅游合同，对行程安排、酒店标准、购物次数、收费项目、违约责任等作出明确约定，避免商家捆绑销售陷阱。

【警示五：保留票据做维权凭证】

无论是否发生纠纷，都应该保留好预订票据、书面协议、收据、发票等凭证，以便在发现权益受损时及时到消费者协会或者有关行政部门进行投诉。