

深圳市律师协会社区法律顾问法律专业委员会“诚信315”之消费者权益保护主题普法教育活动业务综述

时间：2024年3月13日下午4点45分-5点25分

地点：深圳市龙岗区龙城高级中学物理实验楼301室

主办单位：深圳市龙岗区龙城高级中学、深圳市律师协会社区法律顾问法律专业委员会

参会嘉宾：深圳市律师协会社区法律顾问法律专业委员会秘书长、委员；深圳市龙岗区龙城高级中学法学社成员；深圳市龙岗区龙城高级中学其他感兴趣师生。

主要内容：

一、深圳市龙岗区龙城高级中学法学社指导老师阐述活动内容及意义

每年的“315”国际消费者权益日都是一场维护消费者权益的全民维权斗争。消费安全关系老百姓切身利益，也是消费市场持续健康发展的根基。作为消费者而言，学习法律所赋予的自身合法权益相关知识，对于识别日常生活中的消费陷阱，打击不良市场行为，维护自身合法权益等具有举足轻重的现实意义。同时，通过此次活动，也可以更好地增强同学们的消费防范意识和能力。

二、深圳市律师协会社区法律顾问法律专业委员会秘书长唐勤华就“诚信315”之消费者权益保护主题普法教育内容进行宣讲

（一）消费者权益相应概念

了解消费者权益保护的知识，就必须知道什么是消费者？消费者是指购买、使用商品或者接受服务的个人。消费者的客体包括商品和服务，并且这一客体必须是消费者从经营者处取得的。当然，从消费者的概念也可以看出，消费者进行消费的方式为购买、使用商品或者接受服务。并且消费性质必须是生活消费，包括商品的消费和服务的消费，而不包括生产消费。

（二）消费者的权益有哪些

在了解完消费者的概念后，就需要深入学习《消费者权益保护法》，明确并知道消费者到底享有哪些合法权益？作为消费者而言，其在购买商品或者接受服务时享有以下权益：

第一，安全保障权。这是消费者最基本的权利，即消费者在购买、使用商品或者接受服务时所享有的人身和财产安全不受侵害的权利。这也是消费者最重要的权利。安全保障权包括人身安全权和财产安全权两方面的内容。

第二，知悉真情权。即消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务有关的真实情况的权利。具体地说，消费者有权根据商品或服务的具体情况，有权要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格等级、主要成分、生产日期、有效期限、检查合格证明、使用方法说明、售后服务或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

第三，自主选择权。即消费者享有的根据自己的意愿自主地选择商品或服务的权利。自主选择权是消费者获得称心如意的商品和服务

的基本保证。

第四，公平交易权。即消费者有权要求商品和服务符合国家规定的质量标准；有权要求商品和服务定价合理；有权要求商品计量正确；有权拒绝经营者的强制交易行为。

第五，获得赔偿权。即消费者因购买、使用商品或接受服务受到人身、财产损害时，依法享有获得赔偿的权利。获得赔偿权发生在消费者对商品或者服务进行消费的过程中，也就是说，只要经营者向消费者提供的商品或者服务，使消费者受到了人身伤害或财产损失，消费者就可以向经营者请求损害赔偿。

第六，成立维权组织权。即消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会组织的权利。成立消费者社会组织是公民行使宪法权利的具体体现。在消费领域，作为个人消费者往往是孤立分散、势单力薄，与经营者相比较，经济实力悬殊，消费者是弱者，经营者是强者，因此孤立的消费者是无法与有组织的经营者抗衡的。

第七，获取知识权。即消费者所享有的获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。它是从知悉真情权中引申出来的一种权利。这里的知识主要包括两个方面，一方面是有关消费知识，如选购商品的方法、商品的正确使用方法、应当注意的问题、服务的内容、在突发事件时应如何处置等，内容极为广泛；另一方面是有关消费者权益保护方面的知识，包括消费者权利、经营者义务、消费者在其权益受到侵害时应如何维权等有关维权知识。

第八，受尊重权及信息得到保护权。即消费者在购买、使用商品

或接受服务时所享有的其他人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利，保护公民个人享有个人信息依法得到保护的权利。这也是宪法中有关公民人格尊严、人身自由不受侵犯、隐私权在消费领域中的具体体现。

第九，监督权。即消费者有权对经营者进行监督，在其权利受到侵害时有权提出检举和控告；有权对国家机关及工作人员对其在保护消费者权益工作中的违法失职行为进行检举、控告；有权对保护消费者权益工作中存在的种种问题提出批评和建议，促进消费者权益保护工作的改善。

（三）如何维护消费者权益

首先，是在购买商品的时候，购买前应了解商品属性，对于商品的种类、规格、性能、原材料、结构、合格证，出厂日期、消费期限、使用说明、售后服务等有关商品自身的情况以及商标、厂家、生产地、经销者等关于商品生产经营者的情况应尽可能地了解；购买商品时也应尽可能要求销售者出具发票、收据或其他书面的证明材料，以便在受到侵害时，能够有效地进行索赔；如是电话沟通的，建议首先录音，如果没有录音，可以在电话后进行书面确认，如此可以作为以后维权的证据；当发现购买商品与自己的需要不相符合时第一时间与商家协商沟通，指出自己的购买目的与产品不符合，申请更换或者退货。如在跟商家没有办法交流的时候，找消费者协会，行政部门。

其次，如果是网购商品，有七天无理由退换货的规定。对于未拆封或使用的商品，如吊牌仍在的，在确认收货后7天后，平台会给予支持。此处要注意是确认收货后七天内，计算时间不是从购买时间算

起。

最后，消费者进行维权的渠道很多，媒体、法院、消协、质量监督部门都是维权渠道，对个案来说，消协这个渠道比较好；对于有广泛性的案例来讲，媒体这个渠道最快，最便捷。

（四）消费者维权案例分享

唐律师列举了一件消费者在副食店购买到假冒注册商标的“贵州茅台酒”的事例。后经法院判决，涉案产品经鉴别系假冒知名商标的食品，违反了《中华人民共和国食品安全法》关于食品标签的强制性要求，足以误导消费者，属于不符合国家食品安全标准的食品。该副食店未尽到进货审查义务，需承担惩罚性赔偿责任。

三、参会讲座的同学们分享心得、体会

龙城高级中学法学社社长表示，日常生活中，每个人或多或少都会购买商品、接受服务，消费者权益时刻围绕在身边。通过此次普法教育活动，能够更好地帮助我们识别日常生活中的一些消费陷阱以及一些黑心商家的不良行为。龙城高级中学其他同学们表示，此次“诚信 315”之消费者权益保护主题普法教育活动贴合时事热点，内容十分详细，充分增强了我们的消费安全意识和防范能力，提高了运用法律知识维护自身合法权益的水平。

至此，本次“诚信 315”之消费者权益保护主题普法教育活动圆满结束。