

“3·15”，这些维权知识您一定要了解

消费者要学会拿起法律武器保障自己的合法权益

又是一年“3·15”消费者权益保护日。中国消费者协会确定2024年全国消协组织消费维权年主题为“激发消费活力”，旨在统筹凝聚各方力量共识，推动消费者权益保护协同共治，持续优化消费环境，提振消费信心，让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费，推动消费从疫后恢复转向持续扩大。本栏目撷取现实生活中经常发生的案例，以案说法，希望消费者掌握相关维权知识，学会拿起法律武器保障自己的合法权益。

培训班课时未上完该怎么办？

刘某在某教育培训机构支付了61200元，报名了400课时的课外辅导班。后因教育改革，机构无法继续提供教育服务，刘某要求教育机构退还剩余的培训费用，但教育机构均以各种理由推诿，不予退还。无奈之下，刘某将该教育机构诉至法院，主张退回剩余培训费用。

法院审理认为，刘某向教育机构支付培训费，教育机构提供课外辅导服务，是双方真实意思表示，双方形成合法有效的教育培训合同关系，应遵循诚实信用原则，全面履行各自义务。故法院支持刘某的诉讼请求，判决教育机构退还刘某剩余培训费用。

法官建议，消费者可以通过拨打12315电话，也可向人民法院提起诉讼，请求法院依照法定程序进行审判。

办完健身卡店家未营业怎么办？

王某在离家较近的某健身房办理健身会员卡并签订私教健身合同，双方合同约定“自付款日起，款项的30%将一次性用于支付训练计划的各种费用，无论何种原因都不予退款。”后该健身房一直未营业，以公告方式告知消费者服务地点变更。王某认为新服务地点距其住址较远，要求解除与健身房的合同，并退还相关健身费用。双方协商不成，王某诉至法院。

法院审理认为，健身房收取相关费用后，以单方公告方式告知消费者服务地点改变，影响到消费者的合法权益，双方应当协商解决，协商不成，消费者可以解除合同，并要求健身房退费。关于健身合同中“无论何种原因都不予退款”的条款系格式条款。该格式条款明显加重消费者的责任、限制消费者的主要权利。根据民法典第四百九十七条的



规定，该格式条款无效。故法院最终判决解除王某与健身房的合同，并要求健身公司退还王某未消费的健身费用。

法官建议，消费者在订立合同时，既要注意合同的重点条款，对于不公平的约定，要敢于说“不”。还应当注意合同签订方与收款方名称是否一致，避免发生纠纷后，各主体相互推诿，增加维权难度。

超市买到过期食品怎么办？

2021年9月1日，刘某在某超市购买了四盒进口牛肉，合计金额506元。刘某付款后发现商品的生产日期是2021年2月20日，该商品保质期6个月，购买该商品时已属过期食品。双方协商未果，刘某向法院提起诉讼，要求超市进行赔偿。

法院审理认为，经营者与消费者进行交易，应遵循自愿、平等、公平、诚实信用原则。刘某购买过期食品可以确定，刘某因购买到超过保质期的食品而进行索赔，属于正当行使法定权利。超市销售过期食品未履行法定义务，应承担相应民事责任。根据《食品安全法》第一百四十八条第二款规定，判决超市退还刘某购货款506元，并赔偿刘某1000元。

法官建议，消费者维权必须保存好所购产品的相关发票、合同等凭据作为购买来源的证据，防止销售者或生产者因其无相关凭据拒绝承认其销售或生产关系。

延伸阅读

消费者应有的权利

根据《消费者权益保护法》规定，消费者享有以下9项权利：

安全权：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。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，经营者应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

知悉真情权：消费者享有知悉商品真实情况的权利。

自主选择权：消费者享有自由选择商品或者服务的权利。

公平交易权：消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

求偿权：消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害时，

享有依法获得赔偿的权利。

结社权：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。

获得有关知识权：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。

人格尊严和民族风俗习惯受尊重的权利：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。

监督权：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。有权检举、控告侵害消费者权益的行为，有权对保护消费者工作提出批评、建议。

知法普法维权有道

如果在实体店买到了有问题的商品，可以先与商家协商解决，这是解决问题最有效的方法。如果消费者与商家沟通以后，问题得不到解决，就可以向12315投诉，该热线对消费者能有效、及时提供相关帮助。12315维权包括：热线电话、网站、APP以及微信、支付宝等入口24小时进行投诉举报。消费者还可以向当地的市场监管部门或消协组织反映自己遇到的难题，该方式较为直接、具有强制力保障，是维护权益的途径之一。

《消费者权益法》第25条第1款、第2款规定：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。

消费者如果在网上购物的商品发生消费纠纷，也可向省、市消协投诉。同时，还可以网站投诉：大型的购物网站设有处理各种交易纠纷的部门，消费者可向网站进行投诉或举报。如果涉及到刑事犯罪嫌疑的，各个大型购物网站还应向公安机关及时反映情况。一旦遇到网购诈骗，消费者应及时向当地公安局网监处报案，也可电话报警。

消费者还可以通过法律途径进行维权，向人民法院提起诉讼。作为维权凭证的材料一般包括：购物小票、保修单、发票、纸质或电子版合同；网购交易记录、聊天记录、网页公正保存；加盖公章的旅游行程表、计划书；加盖公章的消费清单。

(本报综合报道)



便民服务

◀ 疏通服务 ▶

燕赵疏通 抽粪
3022733
修改下水、坐便



搬家
好运来搬家
企业搬迁
13131298551

◀ 美食美味 ▶

伊格酥鸡店
特价酬宾
酥鸡 11.9元/斤
猪胗骨 9.9元/斤
优惠日期:3月14号开始
地址:一宫店,二道桥店,五一九店,
土桥店,电话:13784968402

◀ 维修服务 ▶

7575660 移机
加氟 维修
空调
上门 空调 冰箱 热水器 油烟机 洗衣机
精修 15703127970



专业疏通
修改水管 修马桶
3038805
2022773



爱心保洁
家庭、单位、玻璃厨卫
17532059115

大辞典

天天刊登价格更实惠

保定晚报分类广告

一次性付款

每周至少刊登三次

即可享受优惠服务

● 10次赠1次

● 20次赠3次

房屋出租 1室/2室/3室

● 万博广场、实验小学附近电梯高层,大户型,3室2厅2卫无家具,中央空调,整体厨房,只长租。电话13070591863

● 七一东路监狱宿舍4楼133平3室2厅双卫15081274963

● 复兴中路鑫和花园小区15楼186平米3室2厅双卫,电话15081274963

● 永华北大街596号(华电西面)三室两厅,距河小,青幼,初高中步行十分钟内距离,拎包入住。电话:13012057965