

# 代表委员聚焦消费者权益保护

### 霸王条款

## 购物篇

- “特价、促销商品概不退换”
- “定制商品先付清购货款，再发货”
- “未在规定时期内支付尾款，预付订金不予退还”
- “本商场拥有本次活动最终解释权”
- “金银饰品概不退换”
- “买一赠一，对赠品不实行三包”
- “汽车一经售出概不退换，内饰以到店实车为准”

### 霸王条款

## 餐饮娱乐篇

- “禁止自带酒水”
- “包间设置最低消费”
- “消毒餐具收费”
- “减少订席数须提前十五天告知，否则按原订席数全额收费”
- “请保管好自己的物品，丢失本店概不负责”

### 霸王条款

## 遇到“霸王条款”这样投诉!

拨打12315投诉电话；  
向经营者所涉行业主管机关投诉；  
涉及侵权的，可向法院提起诉讼。

来源：综合自中国法院网、新华网等

国务院总理李克强3月5日在作政府工作报告时曾指出，“对各类侵害消费者权益的行为，要依法惩处、决不姑息”。作为消费者，我们需要知道——“先签收后验货”“禁止自带酒水”“特价、促销商品概不退换”“逾期缴纳水费每日加收5%的违约金”……这些其实都是霸王条款，如果在消费过程中遇到这些“不讲理”的事儿，我们可果断投诉。（新华 人民）

昨天是3·15国际消费者权益日。在全国两会上，代表委员们也十分关注消费者权益保护，关注打假。他们有的关注消费者权益受损，特别是老年人更容易上当受骗；有的关注建立保护管理的机制；有的从法治的角度建议加强立法、执法力度，加大对侵权的惩罚。

## 坑农坑老 应严打非法理财

作为此次全国政协会议上的唯一盲人委员，中国科学院大学教授杨佳就各种非法理财坑农坑老的乱象，做了提案建议。她通过调研发现，目前农村地区成为非法理财案件高发地。

“这里面，有的农村合作社打着合作金融旗号，突破‘社员制’‘封闭性’原则，超范围对外吸收资金；有的合作社公开设立银行式营业网点或营业柜台，欺骗村民；有的投资理财公司、非融担保公司改头换面，在农村广布熟人业务员，虚构高额回报理财产品吸收资金。这些乱象在农村常有发生。”杨佳表示，另有不法企业商人瞄准城市老年人，花样翻新地骗取他们的养老金。

在杨佳委员看来，非法理财骗局之所以盯上农村居民和城市老年人，主要原因在于这一群体金融知识相对匮乏，接触不到方便、安全的理财服务。加之眼下正规企业纷纷撤并服务网点，转而通过互联网向基层“延伸服务”，这进一步把农村居民和城市老年人挤出“服务圈”。在这种情况下，非法理财诈骗团伙嗅着资金

而去，乘虚而入，坑农坑老，将他们大半辈子的积蓄骗走。

为此，杨佳建议，要对非法理财行为露头就打，并就此乱象追根溯源，一查到底，让行骗者付出惨痛代价；要加强个人信息保护，严查倒卖个人信息，窃取客户资料或者非法滥用的行为，从源头上除去非法理财行为依附的藤蔓。

此外，杨佳还向《法制晚报》记者表示，正规金融机构要做些细功夫，普及金融知识，提供真正适销对路的理财产品，让非法理财没有空子可钻。另要培育正确理财观，尤其是对农村理财和老年理财市场这些金融服务相对不足的领域，更需要细致、长久的培育和呵护，充分利用大众传媒普及金融知识、法律政策解读、典型案例剖析等，树立正确的理财观，使非法理财丧失滋生蔓延的土壤。

## 尊重知识产权 让售假无利可图

今年两会期间，多位代表、委员呼吁“像治理酒驾一样治理假货”，推进制假直接入刑。全国政协委员、国家知识产权局副局长何志敏，在接受记者采访时表示，今后将会加大对知识产权侵权的执法力度，正在修订中的专利法也拟提高对于知识产权侵权的赔偿额度。

河南假冒避孕套、贵州灌装假茅台、莆田假鞋鬼市等线下假货频频被曝光，假货跨国外境、多平台流窜等问题凸显，打假形势更是严峻。何志敏表示，打击知识产权侵权是一个社会系统问题。公众也要提高尊重知识产权的意识，如果都不去

买假货，那售假就无利可图，制假售假现象就会得到有效遏制。

针对朋友圈频频被曝光的假代购问题，何志敏认为：“消费者能够判断，一个世界名牌包几百块钱能买来吗？不能知假买假。”他呼吁，保护知识产权需要全社会树立尊重知识产权、崇尚知识产权的意识。“无论政府、司法机构，还是公众，都有责任去营造良好的营商环境，共同打击制假售假行为。”

早在2013年8月，十二届全国人大常委会审议通过新修订的《商标法》，首次在知识产权领域引入惩罚性赔偿机制，将法定赔偿额上限大幅度提高。今年的政府工作报告中对我国知识产权保护的工作作了进一步的强调，并首次将“实行侵权惩罚性赔偿制度”写入了政府工作报告。最高法院工作报告中也提到要“探索在知识产权审判中适用惩罚性赔偿措施”。

如何加大知识产权侵权赔偿力度？何志敏表示，一是要降低侵权案件立案的门槛，二是侵权赔偿数额大幅提高，“下一步会在立法中明确具体标准，正在修订的专利法将对这个问题作出明确规定，至于具体赔偿多少，法院将酌情裁决”。

## 联合执法 戳破保健品骗局

经济社会不断发展，人民群众追求健康生活的愿望不断提高，然而，一种新型骗局在社会上流行且屡试不爽，这就是打着会议营销旗号销售所谓保健品的骗局。很多老年人不断上当受骗，花费成千上万元买来一

堆毫无治疗效果的淀粉或者糖浆。

全国人大代表、河南省开封市汴绣厂刺绣工人程芳认为，首先，销售保健品行为较为隐蔽，打击难度大。这些公司大部分是流窜作案，打一枪换一个地方。A地的老年人报案，执法部门去检查发现已经人去楼空了，原来这些人又去了B地。他们熟悉执法部门属地管辖，利用政策钻空子。

其次，违法行为定性难。做生意的本质是低买高卖，在营销的过程中，销售员以感情营销等方式诱导老年人购买，并没有强买强卖，很难从交易方面去界定查处。这些保健品公司打着温情牌销售高价保健品，使群众怨声载道，投诉屡禁不绝。

程芳建议，政府执法部门对该现象进行联合执法，联合基层居委会和社区，定期在辖区家属院居民楼进行巡查，发现一起查处一起，在老年人受骗之前就进行立案检查，尽可能挽回经济损失。

儿女晚辈也应该增加对老年人的关心，定期看望问候自己的父母，使他们老有所依，不在感情上任人宰割。同时，发现老年人有去参加此类会议或者购买相关产品的时候应及时报警予以制止。

新闻媒体应定期发布消费警示，向社会发布此类骗局案例，提高社会防骗的能力。同时，普及相关卫生保健知识，告诉广大群众看病、保健要去正规医疗机构，谨防上当受骗。

## 保护用户信息 企业应严格执行

全国政协委员、德勤中国副首

席执行官蒋颖在接受《法制晚报》记者采访时表示，去年个人信息泄露事件屡屡发生，这应当引起全社会的重视。

蒋颖说，自己就曾碰到过诈骗电话，还差点上当。“从我的身份证号码到我工作的公司，甚至我每个月工资多少，骗子都能说得出来，让我感觉他就是银行的工作人员。个人信息泄露的确到了需要大力整治的时候。”

蒋颖告诉记者，从去年出台的网络安全法，到即将施行的《个人信息安全规范》，都对企业保护和利用用户信息作出了严格规定，但是很多企业执行过程中存在问题。

“我们在工作中，经常发现企业根本没有设立信息安全规范和管理机制，说明企业内部没有把个人信息保护放到一个战略的高度和关乎企业存亡的高度。由于缺乏这个管理机制，一旦后端真的发生问题，企业就没有相应的控制和补救机制，最终将导致个人信息泄露大规模爆发。”蒋颖表示。

“政府的法规、政策已经出来了，企业就要自律地执行，尤其是拥有数据、采集数据的企业。”蒋颖认为，全社会各方特别是涉及搜集、使用、传输、存储公民个人信息的组织和单位需要立即行动起来，建立可持续的个人信息保护管理框架。“这些措施不仅能帮助企业满足合规要求，更能提升企业品牌声誉，赢得客户消费者的信任。我们希望通过标杆企业的示范作用，推进整个行业对个人信息保护意识和水平的提高。”

（据《法制晚报》）

3月15日，鹰城第二届消费者信赖品牌评选暨3·15主题活动在鹰城广场举行。海尔作为全球专业洗护领导品牌参与了此次活动，凭借着在产品品质、技术创新与售后服务等方面的出色表现，海尔洗衣机赢得了鹰城消费者的信赖。

## “换道赋能，洗护新生”，海尔秀出亮眼成绩单

作为全球化第一品牌的海尔，自1995年起海尔洗衣机业绩连续22年持续增长，衍生出20个全国第一和9个全球第一。

中怡康发布的线上洗衣机数据显示，2018年前两个月，海尔份额33.7%，排第一位，超2.3名之和5个百分点。在全球领域，欧睿国际发布的全球洗衣机数据显示：从2009年到2017年海尔一直都是第一，而且正在拉大和第二名的差距，其发展势头持续迅猛。这是海尔洗衣机在“换道赋能，洗护新生”的战略指导下，交上了漂亮的市场答卷。

## 第三种洗护方式，海尔空气洗引领行业新风向

“卡萨帝空气洗是继水洗、干洗之后的

## “真诚到永远”，以智慧服务引领时代发展

### ——海尔刷新家电服务行业新纪录

第三种洗护方式。经过空气洗之后的衣物不用晾晒，可以直接上身穿，而且对人体没有任何伤害。”据平顶山市缘海家电销售有限公司总经理王卫平介绍，其原理是通过变温蒸汽和强风护理衣物，护理过程中衣物全程没有与水接触，变温蒸汽还原衣物活性，强风吹走毛屑和灰尘，让衣物蓬松平整。

卡萨帝空气洗可以护理貂绒、真丝、羊绒、真皮等高端昂贵又难护理的衣物，达到蓬松、抚平褶皱、除尘除异味除螨虫、还原衣物亮丽色泽的效果。东南电器董事长翁武岳，一位极地探险挑战者，穿着一件价值8万元的LV皮草，征战南北极。“8万元的皮草，我对国内的干洗店没信心，这件衣服对我来说太重要了，洗坏了还不如就这样放着。”翁武岳说。所以从南极、北极回来，他也只是

用刷子轻微处理了外皮。10分钟的空气洗后，翁武岳拿到衣物，激动万分。“毛面蓬松柔软，皮面光亮平整，甚至比新买的时候质感还要好，卡萨帝空气洗真是太神奇了！”

卡萨帝空气洗的诞生填补了高端衣物洗护的空白，貂皮大衣、真丝丝绸等不再是用户洗护的难点，放入卡萨帝洗衣机，选择空气洗程序，10分钟就能让衣物恢复原本样貌。卡萨帝用空气洗的蒸汽护理造福用户，引领行业新风向！

## 满足用户需求，树立家电行业服务标杆

“时代在变，理念不变，满足用户需求永远是海尔第一位的追求。”据王卫平介绍，在海尔洗衣机的发展道路上，曾经发生过太多感人至深的服务故事，他们有的冒着严寒为用户雪中送“炭”，有的为国外用户翻译说明

书，还有人甚至成了洗衣机产品的终身服务员。无数真诚的举动，让海尔洗衣机收获了用户忠诚度的逐年提高。

三十年前，海尔以“真诚到永远”的服务口号，举起了传统家电行业优质服务的大旗；三十年后，海尔以智慧服务，再一次引领了物联网时代下智慧家庭服务时代的发展。从售前、售中和售后，海尔都给予了消费者体贴的服务。售前，海尔根据全球不同家庭的不同需求，开发不同系列的产品；售中，海尔根据消费者的不同需求，推荐能够满足用户需求的产品；售后，海尔会通过服务了解新的用户需求，促进前端开发，实现服务增值，并因此成为我国家电行业的服务标杆。

海尔洗衣机选购地址、空气洗体验地址：商业大楼（新华区中兴路北31号）；中原商场（卫东区开源路20号）；人民商场（建设路与新华路交叉口西北角）。

咨询电话：0375-7094955；0375-7027113