

任何品牌在消費者面前都沒有特權

02-12-2021 中國消費者協會

近日，有關“加拿大鵝”的消費維權事件持續引發社會關注。面對商標繡錯、縫線粗糙、面料味道刺鼻等外觀可見質量問題，消費者先是遭遇“中國大陸店售貨品均不得退款”等歧視性“更換條款”，後又因被要求出具質量檢測證明而陷入維權僵局。

《消費者權益保護法》第十條規定

消費者在購買商品或者接受服務時，有權獲得質量保障等公平交易條件。

《消費者權益保護法》第二十四條規定

經營者提供的商品或者服務不符合質量要求的，消費者可以依照國家規定、當事人約定退貨，或者要求經營者履行更換、修理等義務。沒有國家規定和當事人約定的，消費者可以自收到商品之日起七日內退貨。

《民法典》第四百九十七條規定

不合理地免除或者減輕其責任、加重對方責任、限制對方主要權利的格式條款無效。上述經營者對消費者因產品質量問題主張權利設置各類不合理條款門檻，涉嫌違背相關法律規定，侵害消費者合法權益。

中消協認為，經營者應當守法誠信經營，心懷責任擔當，努力為消費者提供優質高效的產品和服務，切實保障消費者合法權益，把贏得消費者信賴作為企業發展、品牌長青的首要考量。

尊重消費者權利、保障消費者權益是經營者的應盡義務，它不僅應體現在行銷條款、協議、承諾、聲明中，更應落實到保證產品和服務質量、妥善處理消費者訴求的具體行動中。在這方面，任何企業、任何品牌都沒有例外特權。若說一套做一套，動輒以大牌自居，擺傲嬌、秀優越、搞雙標、玩歧視，高高在上，店大欺客，必將失去消費者信任、被市場所拋棄。

放心消費、美好生活是消費者的必然追求，良好消費環境需要全社會共同創造。

中消協同時呼籲廣大消費者

理性消費、主動監督，拒絕盲目品牌崇拜和炫耀性、攀比式消費，面對經營者的傲慢與偏見要敢於說不，遇到消費侵權行為要積極依法主張自身合法權益，為營造放心舒心消費環境出一份力，做會消費、善維權、有擔當的新時代消費者。