

中國消費者報



CHINA CONSUMER NEWS

疫情期間， 消費者遇到消費糾紛該如何維權

中國消費者報 余知都

01

《消费者权益保护法》 对消费者的定义

为生活消费需要购买、使用商品或接受服务的个人。

消费者的九项权利

- (1) 安全保障权
- (2) 知情权
- (3) 自主选择权

消费者的九项权利

(4) 公平交易权

(5) 获赔权

(6) 结社权

消费者的九项权利

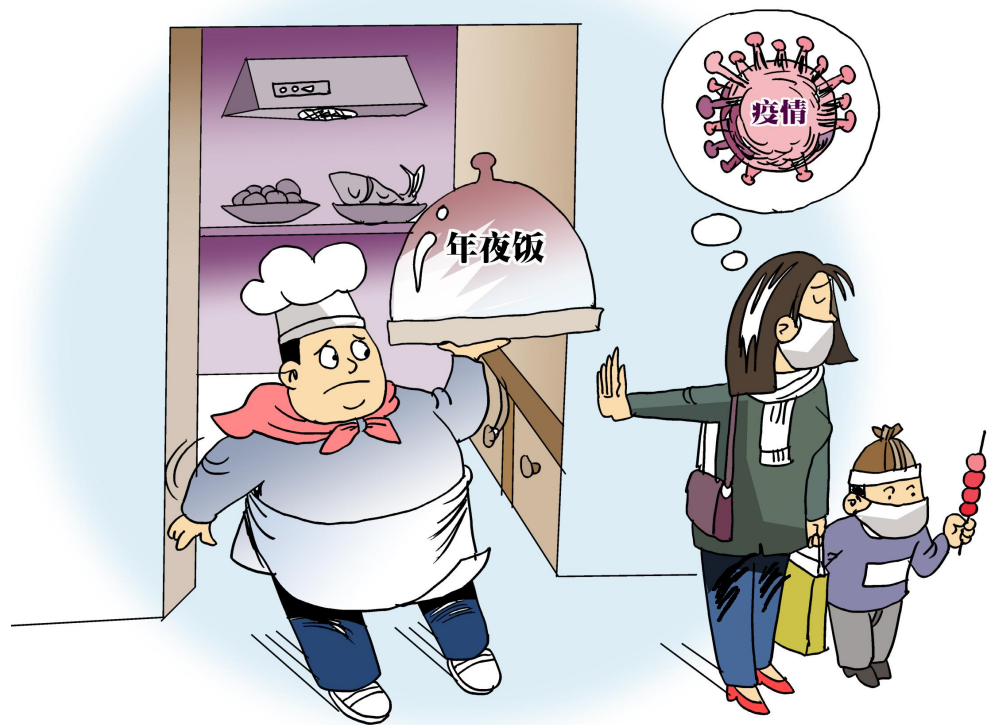
(7) 受教育权

(8) 受尊重权

(9) 监督权

疫情期间，
消费者遇到消费纠纷该如何维权？

1问



消费者是否可以疫情及防控措施构成不可抗力为由，要求取消聚餐或返还年夜饭、春节聚餐定金？如何认定本次疫情所引发的不可抗力的发生时间？

2问



已经付费的线下教育培训课程，因疫情无法按期上课的，消费者是否有权主张退费？培训机构不同意退款，主张通过增加学时、延期上课解决的，如何处理？教育培训机构在疫情期间将当面授课变更为网上授课，消费者以此为理由要求解除合同，应否支持？

3问



消费者购买的口罩等防疫用品发生质量纠纷如何处理？

4问



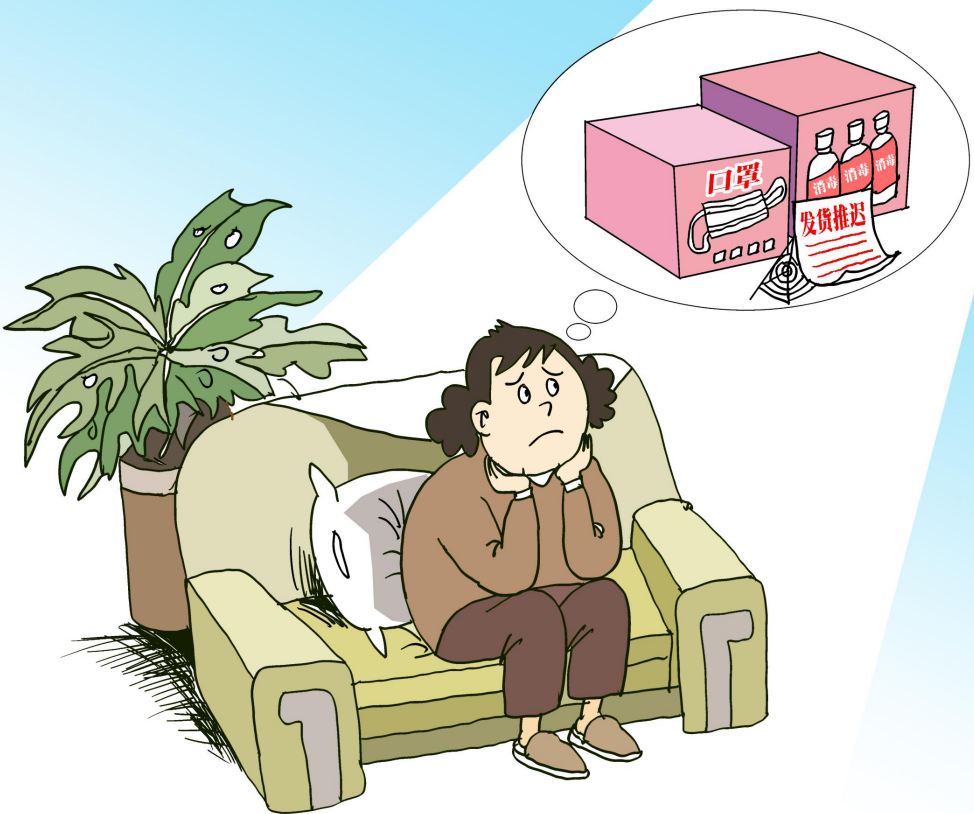
疫情期间旅游合同尚未履行的，消费者能否要求解除合同？解除合同后，如何判断退款数额？已出发的旅游团，因疫情影响导致出现旅行滞留或者取消项目，损失如何承担？

5问



已经成立的合同，疫情发生后，商家要求提价，怎么办？

6问



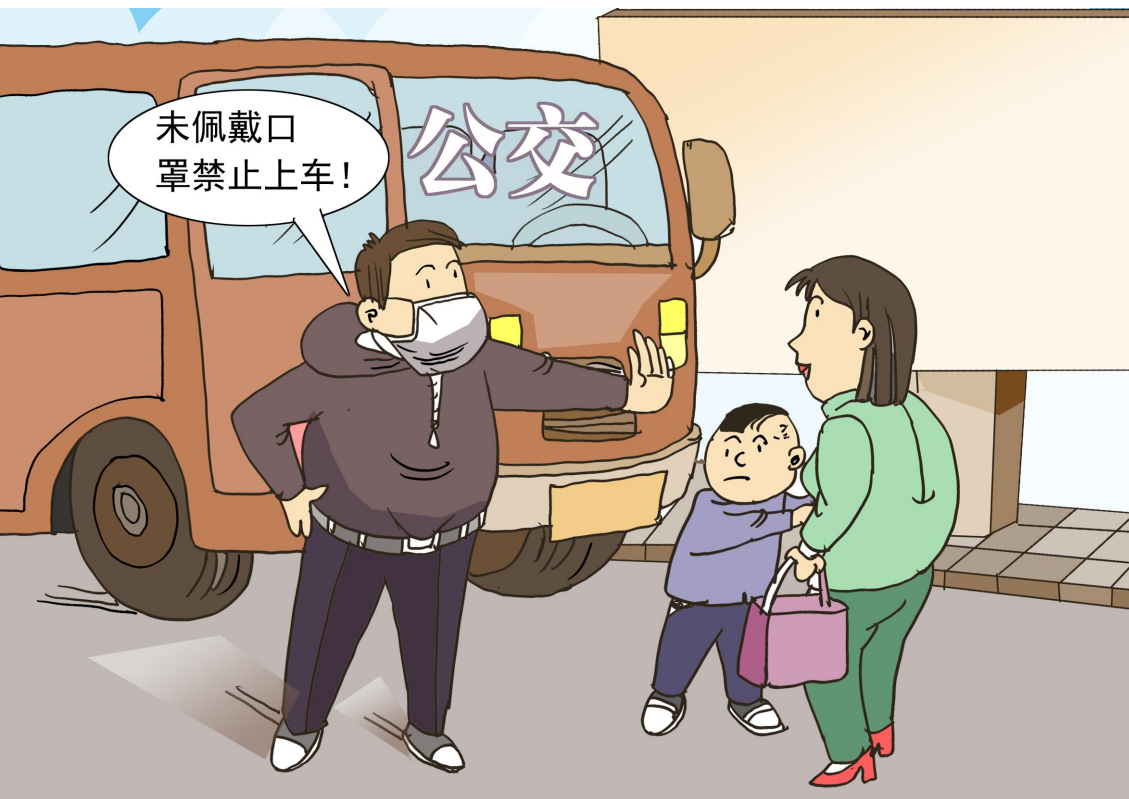
已预订的口罩、消毒用品，
商家迟迟不发货是否违约？

7问



受商家“防病毒”宣传，购买了并无此功效的商品或服务，怎么办？

8问



疫情期间，公交公司禁止未佩戴口罩者乘车，是否承担侵权责任？

中國消費者報



CHINA CONSUMER NEWS

谢谢聆听!

中国消费者报 余知都