

第七课

消费者意识



演示文稿

决定是否花钱

- 我真的需要这件物品吗？
- 这件物品真的值我为挣这笔钱而花费掉的时间吗？
- 目前这笔钱是否有更好的用途？

明确物品类型

- 我希望这件物品具有哪种质量水平（低，中，或高）？
- 我需要哪种质量水平（低，中，或高）？
- 我能够负担多少钱？
- 我是否应当等待我想要的单品降价？
- 我是否应当购买知名品牌的单品，即使它的费用更高？
- 我认识的人里有没有谁拥有我想要的这款单品？
- 这款单品有没有保修合同和服务合同？如果有的话，是否与相似单品的相关合同相当？
- 消费者杂志对我想买的这款单品有什么评价？

比较购物表1

电子设备	1	2	3
• 商店			
• 品牌			
• 售价			
• 基本功能			
• 特殊功能			
• 保修			
• 退换货政策			
• 其它			

服装单品	1	2	3
• 品牌			
• 售价			
• 穿着场合			
• 风格			
• 耐用性			
• 舒适度			
• 退换货政策			

一件衣服的实际成本

实例：

	亚麻	棉/涤纶	丝
A. 初始成本	\$110	\$85	\$170
B. 保养	\$5.00/次清洗 x 7次= \$35 每次需熨	\$.30/次清洗 x 22次= \$6.60	\$6.00/次清洗 x 6次= \$36.00
C. 生命周期成本 (A+B)	\$110 +\$35 ----- \$145	\$85.00 +\$6.60 ----- \$91.60	\$170 +\$36 ----- \$206
D. 穿着时间	春天&夏天	全年	盛装场合/白天/晚上
E. 穿着次数/年	36	108	18
F. 成本/穿着次数	\$145/36=\$4.03	\$91.60/108=\$.85	\$206/18=\$11.44

俱乐部不一定能帮你省钱

- 有时需支付一大笔入会费。

实例：一家俱乐部收取\$300会员费，你每次购物可以打9折，这意味着直到你购物满\$3,000，省下的钱才刚好能抵消会员费成本。

- 可能需要进行很多次购物，才能开始节省开支。
- 购物量可能超过你的实际所需。
- 通常在折扣店和商品目录展示店也能以同样的价格购买到这些商品（同时还不需要交纳入会费）。

如何知道你得到了实惠

- 货比三家。

小心提防：

- 那些在你入会之前不允许你查看他们商品的价格、目录和展厅的俱乐部。
- 使用高压销售技巧的俱乐部。

邮购规则

- 公司必须在一定期限内发货。
- 如果无法在规定期限内发货，公司必须向你提供其他可选项。
- 不适用于电话订购，除非订单已通过邮政支付。

公平信用结账法案

- 设立一套能够迅速修正消费者信用账户出现错误的流程。
- 适用于任何通过信用卡支付购买的商品（包括通过电话或邮购的商品）。

注意事项

- 调查该公司的信誉。
- 询问该公司的退款、退货政策。
- 询问是否有现货。
- 了解你所下订单的总价。
- 如进行电话订购，请通过邮政支付（你的购买行为将受邮政订购条例保护）。
- 线上购物请使用安全的浏览器在你熟悉的公司购物，并谨记不要泄露密码，应使用信用卡支付，并保留交易记录。

在预付订金购物之前，需了解

- 预付订金计划条款
- 商店的退款政策
- 预付商品的所处地点、供应情况和身份标识
- 商店的信誉

一旦你选择预付订金计划

- 请妥善保存付款记录。

定义

- 如果你在家中或其它非卖方固定营业场所购物，你可在3天内取消价值等于或高于\$25的订单。
- 卖方须在卖出时告知你取消的权利。

例外情况包括

- 价值低于\$25的销售
- 完全通过邮购或电话销售
- 由于之前已在卖方的固定营业场所达成协议一致而引发的销售行为
- 在紧急住房维修时放弃取消的权利
- 房地产，保险，或证券
- 在卖方至少拥有一个固定营业场所的前提下，在临时场所销售的轿车，房车，卡车或其它机动车
- 在展览会或购物中心、市政中心、学校等地点售出的艺术品和工艺品

遇到以下情况要提高警惕：

- 高压销售技巧。
- 极力怂恿你立刻行动。
- 天花乱坠的吹嘘。
- 索要你的信用卡号码，用于购物行为以外的目的。
- 尽快获得你的付费（比如次日邮政支付，派人前往你家或办公室取钱）。
- 先是声称产品或服务免费，然后又让你为某些东西付款。
- 声称某些投资“无风险”。
- 无法或拒绝提供公司、产品、服务或投资的书面信息介绍。
- 建议你“信任”他们，进行购物或投资。

如何避免成为受害者

- 不要被迫下决定。
- 索要有关于该公司、产品和投资的书面信息。
- 不要在未彻底了解条款的情况下购买任何东西。
- 询问该公司受哪个联邦机构管理，在哪个联邦机构注册。
- 调查该公司或组织。
- 了解退款、退货和取消政策。
- 别轻信那些你无法核实的用户评价。
- 不要透露任何个人财务信息。
- 在必要的情况下，直接挂断电话。

邮件/互联网诈骗有一些共同的特点：

- 通过电子邮件和网站索要个人信息。
- 索要钱财（商业计划书、捐款等）。
- 声称你中了彩票或者获了奖。
- 提供“好得难以置信”的工作岗位。

常见诈骗包括：

- 钓鱼

由自称是合法公司或组织发送电子邮件“钓取”信息。电子邮件中会让收件人通过网站/邮件提供有价值的个人信息（比如生日、账户号码、密码/存取码等）。通常情况下会提及某些紧急情况，比如如未收到回复将关闭你的帐户，或导致处罚。

- 拍卖假货

这种情况会在消费者使用线上拍卖网站购买商品时发生。消费者经常反映，他们买到了有质量问题的商品，看到了具有误导性的产品描述和上传的虚假信息，卖方不交货，等等。

- 身份盗窃诈骗

这种情况下，诈骗犯会以不正当手段获得并使用他人的个人信息，达到诈骗、欺诈或经济收益等目的。这类情况大多都是由受害者在未核实或确认问询真实性的前提下主动泄露个人数据造成的。

联邦贸易委员会电话销售规则包含以下旨在保护消费者的条款：

- 如消费者已表明不愿再接到电话，则禁止继续拨打消费者电话。
- 不得在早8点以前、晚9点以后拨打销售电话。
- 电话销售员须声明此为推销电话，并告知卖方名称及其售卖产品名称。
- 如涉及促销奖品，须向你告知无需为赢得奖品做出任何购买或支付行为。
- 电话销售员不得谎报商品或服务成本、数量及其他方面的任何信息。
- 电话销售员须在你付款之前告知商品总价，获取或使用该商品的限制条件，或是此为清仓销售，不可退还。
- 电话销售员不得在未经你给予明确的、可核实的授权之前从你的活期账户内取款。
- 承诺为你安排贷款、提供信贷服务或弥补你由于其它诈骗而损失的钱财的电话销售员在提供承诺的服务之前，不得要求付款。
- 州执法人员有权起诉实行跨州诈骗的电话销售员。

如需了解其它相关信息，请联系联邦贸易委员会消费者教育办公室，华盛顿20580。

网站：www.ftc.gov

海外诈骗 可能涉及介绍海外投资的信件或电话，且这类海外投资“好得令人难以置信”。

电话销售诈骗 一般包括抽奖、奖品、旅行套餐、投资、慈善、在家办公方案、杂志销售、乐透和商业机会。

暂付款贷款 虚假借贷中介谎称可以帮你借到信贷——但你必须在申请前支付一定费用。

信用修复 吹嘘可以帮助拥有不良信用记录的消费者清理信用报告。

自动扣款诈骗 虚假电话销售员使用这一方法非正当地从活期账户中取款。切忌在电话中透露个人活期账户信息，除非你非常清楚对方公司的情况。

欺骗性饮食 据估计，美国人每年花费在欺骗性饮食产品的金额可达60亿美元，这类产品的销售广告宣称“这款神奇的皮肤贴可以溶解脂肪”，或者“你可以一边睡觉一边减肥”。

杂志订阅诈骗 警惕提供杂志“免费”、“预付”或“特别”订阅机会的电话销售骗局。

免费电话诈骗 拨打800和888电话几乎都是免费的。但也有一些例外。请自己当心。

国际电话诈骗 诈骗犯会通过将电话号码修改成809号码迷惑拨号人；这些电话号码虽然看起来是国内电话，但其实会收取国际话费。

预付电话卡诈骗 出售预付电话卡可能涉及到多级推销诈骗和大笔预付费用。

线上高科技诈骗 常见的互联网诈骗包括金字塔骗局、互联网相关服务、设备销售、商业机会和在家办公机会。

这是什么

- 一种电话销售骗局，按分钟收取费用。

警惕哪些方面

- 未告知先期成本或后期成本。
- 怂恿你拨打电话获得虚假产品或服务。
- 以儿童和青少年为对象的产品或服务骗局。

如何保护你自己

- 只信赖声誉良好的公司。
- 在拨打电话前明确了解900电话的费用。
- 在拨打900电话索取“免费”礼物之前，须三思而后行。
- 别混淆900电话和免费的800电话。
- 仔细检查你话费单中900电话收取的费用。

如果你受骗

- 立即拨打电话公司的电话或者给他们写信。
- 就900电话公司的收费提出异议。
- 联系联邦贸易委员会。

这是什么

- 使用虚假奖金进行促销。

警惕哪些方面

- 提供或发布“超好的”大奖（通常用来吸引消费者参与地产或“分时”度假促销会）。
- 高压销售技巧。

如何避免成为受害者

- 在签署购买合同之前谨慎三思。
- 别被读起来特别官方或紧急的信件蒙蔽。
- 仔细阅读信件。
- 参加推销会之前谨慎三思。
- 如参加销售会，切忌当场签署合同或向销售人员支付押金。
- 了解卖方的信誉。
- 如果销售人员所声称的内容并未出现在合同中，不要签署合同。

常见的在家工作计划

- 往信封里装东西
- 组装或者制作工艺品
- 阅读书籍

要避免成为受害者，须弄清

- 你将被要求完成哪些任务
- 是支付工资还是佣金
- 付你钱的人是谁
- 你何时会收到第一笔薪水
- 在家工作计划的总成本（比如你需要支付多少钱才能获得物料）
- 该公司的信誉（向当地或联邦消费者保护机构询问）

收集记录

- 准备投诉文件。
- 保留销售收据、维修订单、保修单、注销的支票，以及合同。

返回购买地点

- 联系那个卖给你东西或向你提供服务的人。
- 冷静、准确地解释遇到的问题，以及你将采取哪些行动。
- 必要情况下与对方的主管或经理沟通。
- 在联系下一个人之前，给每一个你已经联系的人一些时间解决问题。
- 保留你采取行动的记录。

别放弃

- 通过电话或信件联系公司总部负责消费者投诉的专门人员。

描述问题

- 解释你不满的原因。
- 如可能的话，详细解释你已经采取了哪些行动。
- 描述你认为公平的解决方案。

给谁写信

- 写信给公司的顶头上司或负责处理消费者投诉的专人。

信件内容

- 在适当情况下提供你的名字、地址、账户号。
- 描述你的购买情况（产品名称、序列号、购买日期和地点）。
- 陈述问题并给出记录。
- 要求给出明确行动。
- 附上可以证明产品问题的相关文件复印件。
- 等待回应行为。
- 留下联系方式。

切忌

- 撰写带有激烈情绪、挖苦或威胁性文字的信件。
- 给出文件原件。

可以

- 如果方便，可以打字的形式撰写信件（或整洁书写文字）。
- 保留发送给公司和公司寄来的所有信件。