



第七课

消费者意识





你会做什么样的选择

做出购买决定的原因是多种多样的。在决定购买某样东西时，你可能会受到以下因素影响：

- 你的个人兴趣
- 你所从事的活动
- 你的价值观

你也许还想向其他人传递某些信息。在完成以下练习的过程中，把这些因素都考虑在内。

说明

提供四套服装或其它所购物品的图片，它们应当能够反映你生活中不同的价值观、活动和兴趣。它们应当是你很愿意拥有的东西。给每张图片分别标上字母 A、B、C、D。在下面空白处解释你为什么会选择这件物品，以及每个选择所反映出的个人价值观。把图片粘在这页纸上。

图片

我选择购买这件物品，因为...

A

B

C

D



练习比较购物-图表 1

说明

自定义这张图表，并在你为了买一件电子娱乐设备或家用电器而做比较购物的时候使用这份图表。

单品

	1	2	3
商店			
品牌名称			
售价			
你的预算范围			
基本功能			
特殊功能			
保修期			
商店退货政策			
商店退款政策			
商店换货政策			
其它			



练习比较购物-图表 1

说明

自定义这张图表，并在你为了买衣服而做比较购物的时候使用这份图表。

单品

	1	2	3
商店			
品牌名称			
售价			
你的预算范围			
穿着场合			
特色			
质量			
耐用性			
是否需要修改?			
是否舒适?			
护理要求			
商店退货政策			
商店退款政策			
商店换货政策			



比较购物选择

挑选一件可以在实体商店购买，也可以邮购和网购的单品。获得下列信息。

单品 _____

品牌 _____

	商店	邮购 (或电视直销)	网络购物
公司			
地址			
电话号码			
电子邮箱、网站			
价格			
运费			
送货时间			
保修期			
退货政策			
其它信息			



解决消费者问题

说明

针对下列情况，在你认为可以解决消费者问题的行动旁边标注 X，并给出理由。

1. 布兰德的车自从 10 个月前买入后，已经陆续好几次因为同一个问题而前去维修。

- 退回商店
- 联系公司
- 联系消费者维权机构或政府机关
- 采取法律措施

2. 珍妮在使用她最近刚买的电扇时候受了伤并且需要医疗援助。

- 退回商店
- 联系消费者维权机构或政府机关
- 联系公司
- 采取法律措施

3. 艾利斯总是接到电话，向他介绍各种投资机会，他已多次告知该公司不要再给他打电话。

- 退回商店
- 联系公司
- 联系消费者维权机构或政府机关
- 采取法律措施

4. 托马斯在当地廉价商店购物时，有几件货品被错收了钱。

- 退回商店
- 联系公司
- 联系消费者维权机构或政府机关
- 采取法律措施

5. 玛拉收到了几个月前已付清的信贷账户发来的逾期还款通知。

- 退回商店
- 联系公司
- 联系消费者维权机构或政府机关
- 采取法律措施



第七课：消费者意识

判断正误题

1. _____ 购物俱乐部的初衷是帮助消费者比较不同商店之间的价格。
2. _____ 邮购规则允许买方取消在特定时间期限内未发货的订单。
3. _____ 预付订金购买计划的初衷是帮助消费者以折扣价购买商品。
4. _____ 冷静期一般仅适用于售价不低于\$25 的商品。
5. _____ 大部分消费者投诉都需要以法律诉讼的方式解决。

选择题

6. _____ 最可靠的消费者信息来源是：
A. 广告
B. 售货员
C. 公司执行官
D. 产品标签
7. _____ 购物俱乐部一般会：
A. 有最低消费额度
B. 收取高额入会费
C. 希望会员介绍其他人加入
D. 仅接受某一区域的一部分人成为会员
8. _____ 邮购规则要求公司：
A. 通知消费者缺货情况
B. 仅售卖某些物品
C. 可用信用卡付款
D. 同意全额退货
9. _____ 在三个工作日内取消价值\$25 及以上特定订单的权利又被称作_____规则。
A. 分期
B. 冷静期
C. 邮购
D. 电话推销
10. _____ 想要投诉的消费者首先应当采取哪项步骤：
A. 获取法律援助
B. 联系消费者维权机构
C. 向公司总部致信
D. 返回购物地点

案例应用

吉姆通过电话购物的方式为妻子买了一件毛衣。他收到毛衣的时候发现有轻微残损。在他退回毛衣后，又收到了新寄来的毛衣，但同时也收到了二次扣款的通知。对方公司称吉姆要为两件毛衣买单。