

又到3·15,了解消费维权那些事

消费者权益保护一直是社会热议的话题。去年,新《消费者权益保护法》正式施行,今年《上海市消费者权益保护条例》又进行了修订。这一系列的举措,都说明政府部门在积极行动,从源头上加强法律法规的监管,让企业做到诚信经营,最根本地保障消费者的权益。今年,中国消费者协会确定2015年的年主题为“携手共治,畅享消费”,旨在面对经济社会发展新常态,充分发挥消协桥梁纽带作用,凝聚消费维权合力,搭建维权共治新格局,努力开创消费维权新局面。在此“3·15”来临之际,区消费者权益保护委员会就2014年嘉定消费投诉的情况予以公布,并解读新修订的《上海市消费者权益保护条例》亮点,提醒消费者谨慎购物,小心陷阱。

2014年,嘉定人吐槽哪些消费服务

据统计,2014年区消保委共接待消费者咨询554件,受理投诉2931件,与上年同期2541件相比上升15%。那么,嘉定人到底都吐槽了些啥?

投诉的类别

一共10个类别(见饼状图)。

服务意识仍有待提高

服务类比去年同期611件上升4%。主要反映的问题有:快递物品延误、遗失、损坏;违规办理健身卡;房产中介服务违约;餐饮中食物不干净等。如消费者沈先生近期在曹安路某饭店用餐过程中发现食物未洗净,餐盘中有虫和尼龙绳。与对方负责人交涉,对方称只是蔬菜里的菜虫无危害的,但消费者认为,饭店对于食品卫生

的不重视,对消费者饮食安全的冷漠,让人十分气愤,故诉至消保委要求解决。

经嘉定区消保委协调后,最终饭店负责人向消费者致歉并退还部分餐饮费300元,消费者表示满意。

产品质量仍不过关

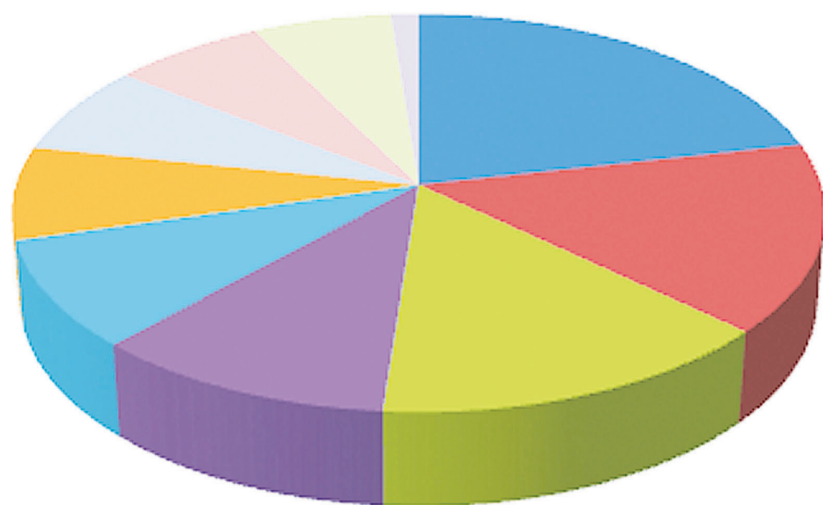
服装百货类与上年同期300件相比上升66%。主要反映的问题是质量。如消费者郭女士在某商店购买了一双皮鞋,穿后发现皮鞋大面积开裂,随后与对方交涉要求退换。对方至今不解决,无奈之下诉至消保委要求解决。经嘉定区消保委与商家交涉后,商家表示给予更换一双,如有差价补差价。消费者表示认可。

提醒:消费者在选购皮鞋时应了解相关的辨别知识,鞋子的外包装和

附带的吊牌上一般都有相应标注。

房屋及装修建材类比上年同期325件上升了29件。主要反映的问题是质量。如消费者马女士在某专卖店购买的防盗门,因撕开防盗门上的塑料膜时发现门上的油漆起泡,门框上有划痕、油漆没有涂到位。与厂家反映要求调换,厂家的师傅说门框因为浇筑过水泥所以不能换。因双方多次沟通后,对方态度强硬导致无法沟通故诉至消保委要求解决。经沟通协调,厂家同意调换整套门,消费者表示认可。

提醒:消费者在购买建材时,需要及时打开包装箱检查,看送来的产品是否与店内选择的样品一致;交款时一定要让商家出具正规的发票,在发票上注明优等品、合格品字样,出现质量问题以便解决。



当心促销陷阱

每年,各类促销活动总是接踵而来。面对这些活动,消费者一定要慎重、理性消费。从消保委以往受理投诉情况来看,消费者要注意三大问题。

返券促销门槛高 不少商家会推出买满一定金额送购物券的活动,但获得购物券的门槛往往很高。一些消费者正是由于购物券的吸引,为了消费到商家规定的金额,买了很多原本并不需要的商品。而且返还的购物券一般均有使用限制,稍不注意便因此而进退两难、不知所措。所以,消费者

购物时还需保持清醒头脑,确定选择参与返券促销时,应详细了解活动规则,看清购物券使用期限,不要让自己“因券生愁”。

预付消费风险大 商家常借各类节日推出名目繁多的预付费消费卡,以购买金卡、银卡、贵宾卡等可享受不同档次的优惠、折扣来吸引消费者。消费者一定要谨慎对待,因为购卡后自己便处于被动状态,一旦商家在经营中出现变故或服务中出现问题,消费者常常陷入维权难、挽回损失

更难的尴尬处境。

“买一送一”藏猫腻 通常消费者一看到“买一送一”,便以为买的和送的是同一物品,但实际不然。消费生活中,商家赠送物品的价值大大低于所购商品的情况多见,赠送物品的质量也经常存在某些问题。

此外,消费者购物还需理性,切莫望文生义、为买而买,在购买前最好清楚了解赠品及其质量,以防万一。

新《条例》3·15“上路”

2014年11月20日,上海市第十四届人民代表大会常务委员会第十六次会议审议通过《上海市人民代表大会常务委员会关于修改〈上海市消费者权益保护条例〉的决定》,对《上海市消费者权益保护条例》进行了修订,自今年3月15日起施行。修订后的法规有哪些亮点,让我们一起来了解。

细化“7天无理由退货”规则

1、明确经营者的特别告知义务及消费者事先确认程序:在网购等非现场购物过程中,对于不适用“7天无理由退货”的商品,新《消条》第30条第2款规定:“经营者应当通过显著方式告知消费者,并设置提示程序,采取措施或者技术手段,供消费者进行确认。经消费者在购买结算前确认的,不适用无理由退货。”这就是实务中所要求的“一人一物一确认”原则。如果经营者未做到特别告知以及让消费者进行事先确认的话,则该商品不得拒绝7天无理由退货。

2、明确退货后相互返还的基本原则:新《消条》第30条第3款规定:“经营者应当自收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款,消费者应当同时退还该次消费获得的奖品、赠品或等价款。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的,按照约定。”这就是相互返还的基本原则。

3、明确拟退货商品完好性的标准为不污不损:新《消条》第30条第4款规定:“消费者为检查、试用商品而拆封且商品本身不污不损的,属于前款规定的商品完好。”简而言之,商品完好性的标准为:正常拆封进行检查、试用,且保持商品不污不损。经营者所主张的“拆封不退”将不合法。

4、再次强调不适用“7天无理由退货”商品类型的判定标准:不适用“7天无理由退货”商品的类型,应当与《消保法》所规定的四大类商品类似(即:根据商品性质不宜退货的)。此次新《消条》没有采取枚举法予以一一列明,只是囿于商品多样性无法枚举,这并不代表商品类型可以无限扩大或无限缩小,实务中一般应当包含食品、保健品、化妆品、内衣等。

经营者收集消费者个人信息须明示

新《消条》第31条规定:“经营者收集、使用消费者个人信息,应当遵循

合法、正当、必要的原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,征得消费者同意。经营者履行明示义务和征得消费者同意的证明资料至少留存五年。经营者不得要求消费者提供与消费无关的个人信息,不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。”该规定中,首次明确了经营者收集消费者个人信息应明示且事先征得消费者同意,资料必须保存至少5年。

消费者可要求预付款消费签书面合同

新《消条》第31条第1款、第2款规定:“经营者以预收款方式提供商品或者服务,消费者要求订立书面合同的,经营者应当与消费者订立书面合同,明确约定经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任、争议解决方式等事项。经营者应当保存合同及履行的相关资料,方便消费者查询、复制;相关资料应当至少保存至合同履行完毕后两年。”今后,凡涉及预付冲卡的消费行为,消费者均可要求经营者签订书面合同,将各项权利义务予以明确。

强化商业特许经营者的义务

实践中,消费者对于加盟经营模式并不了解,往往将品牌所有者和加盟店面经营者看成是一个整体,通常是基于对品牌的认可而入店消费,由此引发了很多消费纠纷。依照新《消条》规定,加盟店面(含电商)应当在显著位置对外公示特许经营的具体情况,若擅自停止提供商品或者服务,未事先告知消费者并作出妥善安排,造成消费者损害的,由有关部门同时将特许人,被特许人记入信用档案,并向社会公布。

将营利性教育培训服务纳入保护范围

营利性教育培训服务往往已按市场化运作,消费者与经营者属于交易关系,明显区别于义务教育及其他非营利性教育,所以应当纳入消费者权益保护的范畴。因此,本次新《消条》规定:营利性教育培训服务经营者应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。

网购手表可7天无理由退货

案例:2014年8月,消费者张女士在某网站购买了价格7755元的机械手表,快递送货上门,发现与网站上看的差别太大,表盘太小,不大气,对手表不满意,要求退货。网站认为手表没有质量问题不予退货,张女士认为是霸王条款,认为网站在该商品网页上并没有任何文字表示手表不能退货,投诉消保委。

说法:根据《中华人民共和国消费

者权益保护法》:经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由,但下列商品除外:一、消费者定作的;二、鲜活易腐的;三、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;四、交付的报纸、期刊。除前款所列商品外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适

用无理由退货。经过消保委协调,网站退款7755元给张女士。

提醒:网络交易要有后悔权,是因为网络交易不像实体店可以货比三家,可能存在色差或是网络技术手段的影响,加上部分网络诈骗现象的存在,消费者的知情权和自主选择权可能受到影响。让消费者敢于放心买,也是促进网络购物,利于网店卖家开展经营。

