消费

新消法 新权益 新责任

2014年消费维权年主题

中国消费者协会 CHINA CONSUMERS' ASSOCIATION

2014年3月12日 星期三 联系电话:83128860 http://www.qidongnews.com 责任编辑:陈艺文 组版:董乐天 校对:张丽华

《网络交易管理办法》3月15日实施

细化消费者权益保护七大措施,“刷信用”等或受处罚

2013年10月25日，十二届全国人大常委会第五次会议通过了关于修改《消费者权益保护法》的决定,自2014年3月15日起实施。为适应新《消费者权益保护法》,《网络交易管理办法》也将于今年3月15日正式施行。该《办法》细化了对网络消费者合法权益的各项保护措施,主要体现在网购售后服务、个人信息保护、格式合同管理等方面。

——“刷信用”、“差评师”现象将受罚

针对目前互联网上出现的一些卖家常常会虚构火爆交易数据、花钱买好的信用评价、删除差评,给消费者造成“假象”等一些网络市场特有的新型不正当竞争行为。《网络交易管理办法》增设第十九条,对“刷信用”、“差评师”等网络商品经营者、有关服务经营者不得从事的不正当竞争行为进行了扩充描述，对以虚构交易、删除不利评价等形式,为自己或他人提升商业信誉;以交易达成后违背事实的恶意评价损害竞争对手的商业信誉的6类不正当竞争行为进行明确规定,对于违反上述规定的,将予以警告,责令改正,并处1万元以上3万元以下的罚款。

——微博推销商品应注明是否为广告

日常生活中,消费者在网上总是看到不少网络大V通过微博、微信等发送广告信息。此次《网络交易管理办法》第三十七条规定,为网络商品交易提供宣传推广服务应当符合相关法律、法规、规章的规定。《网络交易管理办法》指出,网络交易中,通过博客、微博等网络社交载体提供宣传推广服务、评论商品或者服务并因此取得酬劳的,应当如实披露其性质,避免消费者产生误解。

——网购七天无理由退货与《消法》契合

《网络交易管理办法》第十六条新增,网络商品经营者销售商品,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,网络商品经营者应当自收到退回商品之日起7日内返还消费者支付的商品价款,但消费者定做的、鲜活易腐的、在线下载或消费者拆封的数字化商品、报纸和期刊等除外，消费者退货的商品应当完好,并承担退回商品的运费。其规定和退货、运费条件也与新颁布的《消法》一致。

——网络经营者不得擅自发送商业信息

手机电子垃圾短信不断,很多消费者每天都接到不少商业电子信息,个人信息泄露问题困扰着不少消费者,在继新《消法》加大对个人信息保护的基础上,《网络交易管理办法》对此进行了呼应。第十八条规定,网络商品经营者、有关服务经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息或者经营者商业秘密的数据信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供。网络商品经营者、有关服务经营者在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时,应当立即采取补救措施。此外还规定,未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性电子信息。

——不得借助不公平格式合同强制交易

利用格式合同侵犯消费者合法权益的现象屡见不鲜，在网络交易中，由于其隐蔽性问题更为突出。此次《网络交易管理办法》第十七条规定：网络商品经营者、有关服务经营者不得以合同格式条款等方式作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用合同格式条款并借助技术手段强制交易。这也是新《消法》的规定，此项规定也与将于同日实施的新《消法》要求一致。

——第三方交易平台终止服务应提前公示

随着互联网的快速发展，一些网站由于各种原因进行了关停和重组。比如2012年团购网站出现了倒闭潮，致使很多已经团购的消费者得不到赔偿。此次《网络交易管理办法》针对网络交易中第三方支付平台的行为也做出了规范。特别强调，第三方交易平台经营者拟终止提供第三方交易平台服务，应当至少提前三个月在其网站主页面醒目位置予以公示并通知相关经营者和消费者，采取必要措施保障相关经营者和消费者的合法权益。

——电子发票和凭证可作为投诉依据

《网络交易管理办法》对网购发票和凭证进行了规定,第十三条明确,网络商品经营者销售商品或者提供服务,应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据;征得消费者同意的，可以以电子化形式出具。电子化的购货凭证或者服务单据,可以作为处理消费投诉的依据。消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的,网络商品经营者必须出具。

生活智慧

常见进口食品购买指南

近年来,进口食品逐渐褪下了它神秘的面纱,走进了普通消费者的生活中，甚至成为了一种消费时尚。然而面对林林总总的进口食品,消费者该如何选择呢?

除了文中的正确选购知识，在此为您介绍几类常见的进口食品购买指南。

进口奶粉:看QS。国产的和进口分装的奶粉产品因为都在国内生产，因此按规定都必须有QS标志,而原装进口的奶粉则没有。

进口巧克力:看可可含量与可可脂两个指标。可可含量是衡量营养成分的指标,一般来说,可可含量超过80%的巧克力,口感微苦,消费者可根据自身口味来选择。警惕用代可可脂替代纯可可脂的巧克力。按照我国规定,巧克力中含有5%以上的代可可脂,就要在包装上明显标出“代可可脂”字样。

优质的巧克力质地相对较硬，掰开时会发出洪亮声,断面也比较滑润。

进口水果：由于进口水果容易携带植物危险性病、虫、杂草以及其他有害物,危害人体健康和农、林、牧、渔业安全,所以只允许部分国家和地区的部分水果品种进口，所有进口水果都需要进行检疫审批及经过严格的检验检疫。

在购买时，可查看经营者或者进口商是否有《入境货物检验检疫证明》,收货人、品名、包装种类和数量、进单号等信息都会在此证明上详细注明。

进口水果上一般都贴有一个小标签，这个小标签相当于水果的“身份证”。标签下方一般标有出口国的名称,中间的英文字母标明水果的名称,最上方的英文字母标识是出口企业名称，尤其需要注意的是每个标签的中间一般印有四位阿拉伯数字,通常以3、4、5开头。以3开头的表示该水果喷洒过农药,4开头的标识是转基因水果,5开头的表示该水果是杂交品种。

进口红酒:看红酒标签。原装进口酒必须有正标和背标,而且背标上要有中文标识。欧洲红酒的正标必须有酒庄名、产区、级别、酒精度、容积、年份这6个最基本要素。

看红酒酒瓶。国产红酒酒瓶底部一般较为光滑,进口酒酒瓶底部往往有印花纹和压花纹,有利于红酒灌装过程中散热。欧洲进口红酒酒瓶下沿印有突码,突码对应的是容量标注后面的字符,用于酒瓶质量安全体系追溯。

看红酒的封口和瓶塞。原装进口红酒的封口标一般都是可以转动的，因为对酒起密封作用的是橡木塞，而不是封口标，而很多国内灌装的红酒,封口标往往做得紧紧的,同时要看软木瓶塞上的文字是否与酒瓶标签上的文字一样。

投诉实录

为啥豆种不出苗?!

【案情经过】2013年9月14日,投诉人许某急冲冲来到启东市消协城西分会,称其向启东某种子公司购买的豆种不出苗,与该种子公司协商不成,心急如焚,请求工商部门帮助。

【调查过程】城西分会接诉后立即展开调查。许某于9月3日在某种子公司以每公斤6元的价格购买“中豌6号”种子1100公斤,回去播种后,发现出苗率只有15%，觉得种子质量有问题,收入将会受到严重影响。他向种子公司索赔,但种子公司认为这不是种子的质量问题,可能是由于气候原因或投诉人播种方法不当引起的,而且该公司今年共销售“中豌6号”65000公斤，没有接到其他农户反映同类问题。

【法律适用】《消费者权益保护法》第五十四条规定:农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。本案例的纠纷可以适用消法来处理。《消费者权益保护法》第十条规定:消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。第十一规定:消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的,享有依法获得赔偿的权利。本案例中消费者购买到了出苗率极低的种子有权要求赔偿。

【处理结果】经过调解人员的合理引导,被投诉人某种子公司赔偿投诉人许某人民币30000元。

【提示警示】农作物品种繁多,购买良种时,要向有关单位咨询,特别对新品种要问清品种的特征、特性和栽培技术，并索取品种介绍资料等。去单位信誉好并有固定的经营场所的经营户那儿购买,购买时要索证索票。买回种子后,要按正确方法进行发芽率试验。及时发现问题,及时解决,避免遭受更大损失。

【简单评析】调查中,城西分会工作人员要求种子公司的负责人一同到播种现场察看,豌豆出苗率确实很低。在现场,投诉人认为是种子的质量有问题要求赔偿6万元，但种子公司负责人坚持认为种子没有问题不愿赔偿,双方各执一词,甚至要发生肢体纠纷,在调解人员劝说下双方才愿意进行和平协商。种子出现问题要以积极态度解决问题,呼吁种子销售单位重视保护农民利益,应对农民种植期间出现的问题及时采取换种、补种、技术指导等有效措施,避免给农民利益造成严重损害。

启东工商局消保科 陈艺丹

中消协确定今年消费维权主题

新消法 新权益 新责任

近日,中消协对外披露,2014年消费维权的年主题已经确定,经过广泛征集意见,今年“3·15”的主题确定为:“新消法、新权益、新责任”。

中国消费者协会秘书长常宇阐释了消费年主题的含义，他表示,我国《消费者权益保护法(修正案)》将于今年3月15日正式施行。新《消法》拥有众多新意和亮点,其核心就是“新权益”、“新责任”。今年是新《消法》确立保护消费者权益新制度启动的第一年。保护消费者权益是全社会的共同责任,对于各项新制度的实施,需要全社会的共同参与。

●链接

中消协发布2013年度十大事件

消费者评出的2013年消费领域“十大事件”依次为:

·“光盘行动”受追捧,文明消费成时尚;

·共同维权显力量,苹果终结“霸王条款”;

·《消法》迎来首次大修,新《消法》开启维权新里程;

·互联网金融迅即升温，监管空白谁来填补;

·《反垄断法》彰显正义,发改委开出最大罚单;

·邮轮被扣游客无辜受损，企业粗暴行为受谴责;

·我国首部《旅游法》正式实施,旅游市场迎来理性春天;

·汽车“三包”政策终于面世,示范意义最受称赞;

·“转基因食品”引热议,消费者的知情选择权受冷落;

·北京工商清除餐饮业“霸王条款”,依法行政不惧挑战。

消费时评

电视购物应该限制内容

骗人的广告,播出的时间再短,次数再少，也是一种伤害。

据国家新闻出版广电总局下发的《进一步加强卫视频道播出电视购物短片广告管理工作的通知》显示,各卫视频道每天18点至24点时段内,不得播出电视购物短片广告,各卫视每天每小时播出电视购物短片广告不得超过1条(次),每条不得超过3分钟,每天播出同一款产品或同一内容的电视购物短片广告不得超过3次。

电视购物广告这几年出了不少问题,有关部门加强对电视购物广告的管理,当然是情理之中的事情,也是公众的期待。但是,电视购物广告问题多多，不是缘于播出的时间,也不是缘于播出的次数。解决影响观众收看其他节目的办法很简单,设立专门电视购物频道就可以了,黄金时间也有人喜欢看电视购物,而不喜欢看电视剧。这是一个事实,我们不能回避。

问题最大的地方实际上不是时间和次数,而是假冒伪劣商品横行。一个个电视购物广告在电视上睁着眼睛说瞎话,才是最大的危害。比如一则黄金的广告,一对大金镯、一对大耳环、一个金戒指、一个金项链,加在一起才388元,这现实吗?商家有再多的钱也会一夜败家的。而这种相似的广告最少得有十多种,已经播放了好几年。此外,还有问题多多的药品广告。

电视购物不是不需要,更不是简单的播出时间和次数的问题。好产品播出时间长些、次数多些,对于有购物需求的人来说不是坏事。对于那些骗人的广告,播出的时间再短,次数再少,也是一种伤害。正如你查实体店的时候,限制的不应该是营业时间,而重点应该是产品是否有问题。

公 告

为进一步规范启东市外派劳务市场秩序,维护出国劳务人员的合法权益,特此如下公告:

目前，我市拥有对外劳务合作经营资格的企业共2家,分别是启东市对外经济技术合作有限公司、江苏八方经济技术合作有限公司；拥有对外承包工程资格的企业共4家,分别是启东建筑集团有限公司、江苏中信建设集团有限公司、江苏启安建设集团有限公司、江苏南通二建集团有限公司。除上述企业之外的其他中介机构、企业及个人均无对外承包工程、对外劳务合作经营资格,敬请广大市民切勿相信其虚假宣传，切勿上当受骗。出国务工请到启东市外派劳务服务中心报名咨询。地点:人民中路623号东珠宾馆1号楼2楼(苏果超市对面),联系电话:83357002。特此公告。

启东市商务局

2014年2月28日

致被普查单位的一封信

尊敬的体育场地经营、管理者:

根据国家体育总局、江苏省体育局和南通市体育局的部署，我市定于2014年3月~5月开展第六次全国体育场地普查工作。通过此次普查工作，可以全面了解、掌握我市体育场地数量、面积,掌握体育场地经营现状,为我市体育事业发展战略、规划、政策和科学决策提供依据。

本次体育场地普查涵盖了全市各系统、各行业、各种所有制形式的各类体育场地,普查内容包括体育场地所属单位的基本情况、场地基本信息和大型场馆运行情况等,是“十一五”以来我国进行的最大规模、内容最全面的体育场地专项普查。

在普查过程中，我们需要您的真诚参与并提供真实的普查数据。 对于您提供的数据,体育场地普查机构和普查人员将严格依法保密。

体育场地普查,利国利民。启东市第六次体育场地普查领导小组衷心感谢您的配合与理解,希望您能与我们携手合作,共同完成启东市第六次全国体育场地普查，为启东人民的幸福安康贡献力量。

启东市第六次体育场地普查领导小组

2014年3月6日