

即日起,本报开通3·15维权热线

消费遇憋屈事,打83322899说说



工商部门在进行新《消法》培训。

本报2月27日讯(记者 杜彩霞) 新买的手机经常性死机,店主不退换;所谓精装修的房子,根本不达标;刚办理的美容卡,店主却跑了;团购的餐券,餐厅不认,团购网人间蒸发了……这种现象在人们的生活中已经屡见不鲜。

又是一年一度的3·15维权日,本报即日起,联合工商等部门开通维权热线,为市民解决消费中的“憋屈事”。维权热线是:83322899。今年的3月1日起,新的企业登记制度投入使用,3月15日起,新《消费者权益保护法》

投入使用。新《消法》进一步保护了消费者的合法权益。对于新制度有什么不解之处?新《消法》的改变怎样维护消费者的合法权益?这些都可以告诉我们,我们将帮您咨询工商部门或齐鲁晚报律师团。如果你在日常消费中买到

了假冒伪劣产品,亲历过消费黑幕、遭遇过网络诈骗,或者你是行业潜规则的知情者,可以通过本报维权热线83322899联系我们。我们将联合工商局等相关部门及齐鲁晚报维权律师团,为您提供咨询服务,帮您维权。

头条链接

三个领域等您来维权

一、消费投诉

如果您或者您周围朋友的消费权益受到了侵害,至今没有得到解决,请告诉我们。

二、内幕征集

如果您是消费黑幕和欺诈行为的亲历者或知情者,您了解某个企业或者行业欺骗坑害消费者的招数和内幕,请告诉我们。

三、维权故事

您成功地利用法律、智慧和执着维护了自己的权利和尊严,保护了自己和他人的合法权益;您对3·15精神有自己独特的理解和实践,请把您的经历告诉我们。

我们承诺将根据报料人的意愿为其保密。

您可以通过三种方式提供线索:

1. 热线电话:83322899
2. 电子邮箱:qlwbjrzq@163.com(留下您的电话联系方式)
3. 微博报料:可通过新浪微博关注@齐鲁晚报今日章丘,发送私信或留言

章丘工商解读新《消法》亮点

网络购物维权终于有章可循

3月15日,新《消费者权益保护法》正式实施,2月25日,章丘市工商局对章丘市区的部分业户和消费者维权站的部分工作人员进行了新《消法》培训。此次新《消法》是20年以来首次大修,新《消法》中消费者的个人信息被保护,同时,网购平台上消费维权也有了保障。

本报记者 杜彩霞
通讯员 高树东 朱青

新《消法》的第一大亮点就是,禁止泄露消费者信息。在现实生活中,人们经常会收到一些超市大减价、楼市开盘、礼品推销等骚扰短信。新《消法》首次将个人信息保护作为消费者权益确认下来。新《消法》明确规定,经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者未经消费者同意或者请求,不得向其发送商业性信息。

另一大亮点就是网购平台

先行赔付责任。网上购物方式与普通购物方式不同,对于商家是否具有经营资质、信誉等情况,买家无法查证,这就需要对网络平台加强审查和监管。

章丘市工商局消保科科长崔学红告诉记者,“以前,很多市民网购时权益得不到保护,主要是网上卖家众多,我们找不到其确切信息。”网上卖家众多,网络只是提供一个交易平台,买卖自由,双方自愿,对网购平台进行直接监管并不现实。为此,新《消法》对网购平台的责任进行了清晰定位,即网购平台不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,承担先行

赔偿责任。

“消费者若网购中出现合法权益受到侵害的现象,我们可以通过网购平台中的卖家信息,联系卖家所在地的工商部门,从而维护消费者的合法权益。”崔学红说。

新《消法》的第三大亮点就是赋予了消费者七天“后悔权”。网购也可称为“远程购物”,这种方式购物的“非现场性”导致消费者和商家的信息极不对称,因为商家可能隐瞒了商品的负面信息,但由于无法直接接触商品,消费者可能被蒙在鼓里而遭受损失。新《消法》规定,经营者采用网络、电邮、电话、邮购等方

式销售商品,除了特殊情况,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。但消费者需要为“反悔”埋单,承担退货运费。“这也可以在一定程度上控制市民的不理智消费。”工商部门相关工作人员介绍。

新《消法》的第四大亮点是维权纠纷举证责任倒置。此次《消法》修改,将消费者“拿证据维权”转换为经营者“自证清白”,破解了消费者举证难的问题。新《消法》规定,对于耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵、发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

新《消法》的亮点五就是,消费欺诈赔偿代价大。新《消法》规定,欺诈消费者的惩罚性赔偿不仅从“退一赔二”提至“退一赔三”,而且还对赔偿的最低数额进行确定。赔偿损失中不仅包括医疗费、护理费、交通费费用,而且还包括精神损害赔偿。“新法加大了商家的违法成本。”崔学红说。新《消法》的第六大亮点是虚假广告人将担责。新《消法》加强了对虚假广告发布者的追责,造成消费者损害的,与经营者承担连带责任。同时新《消法》还增加一条规定:社会团体或者其他组织、个人在虚假广告中向消费者推荐商品或者服务的,同样承担连带责任。



2014济南电台汽车巡展—章丘站

3月1日-2日与您相约章丘义乌广场

玛莎拉蒂、阿斯顿·马丁、法国汽车DS、凯迪拉克、进口大众、东风日产、红旗等30余个品牌亮相车站
济南电台主持人金山现场签售,购车抽大奖

购车咨询: 8565 2982

