

咨询热线:
6380110 6234315

消费维权

315 我行动

齐鲁晚报·今日莱芜 联合主办
莱芜市消费者协会

2013年10月25日上午,十二届全国人大常委会第五次会议表决通过了新修订的《消费者权益保护法》(以下简称“新消法”)。新消法规定:消费者在七天内有“后悔权”;禁止泄露消费者信息;由经营者证明产品无瑕疵;精神损害赔偿入法;遇消费欺诈获三倍赔偿等。

这是自1993年全国人大常委会制定《消费者权益保护法》以来,对这部法律的首次大修改。新消法将于2014年3月15日起施行。此次修改更加注重公平,体现了契约自由和契约正义同等关注,体现了平等善待消费者与经营者,同时旗帜鲜明向消费者适度倾斜的立法理念。

本报与莱芜市消费者协会自即日起,将对新消法亮点内容分别进行解读,供读者参考。

新消法亮点一:消费者享有七日“后悔权”

新消法规定,经营者采用网络、电视、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。

新消法这一规定,是通过与一些淘宝网的店主面对面交流等调研后,经过多次修改才完善的。该规定与时俱进赋予了消费者后悔权,非常接地气,有效地

保护了消费者在新型消费方式消费渠道的合法权益。这说明互联网再大,也大不过法网。

如今,网络购物已经成为非常普遍的交易方式。据中国消费者协会公布的数据显示,去年全国各级消费者协会共受理网络购物投诉20454件,占销售服务投诉量的52.4%。近年来,我市网络购物消费呈明显上升趋势,去年我市共受理网络购物咨询236件,投诉35起。

>>维权热线

“定金”相当于合同,交“定金”参与活动后难退款

本报3月5日热线消息(记者王浩奇) 莱芜市民崔女士去年7月份参加了莱芜市钢城区某家居公司的“满一米送一米”优惠活动,当时也没多考虑她就按活动要求交了1000元“定金”。最近崔女士想放弃参与优惠活动,可多次与该家居店联系后,都得不到满意的

答复。崔女士就拨通本报“3·15”热线道出了自己的“憋屈事儿”。

了解情况后,莱芜市消费者协会刘永顺在相关的活动宣传册上并不起眼的位置发现了“定金”二字。刘永顺说,很多消费者在消费时都不大注意“定金”和“订金”之间的区别,其实付了“定金”就

意味着销售者和消费者之间签订了交易合同,在出现相关问题后双方都要承担一定的责任,而与“定金”不同的是,付了“订金”以后,消费者一方会相对承担较少的责任,如若原因合理,消费者有权退货。截至发稿前,厂家已答应退款,崔女士这才松了口气。

企业诚信宣言



莱芜移动通信公司

莱芜移动通信公司秉承“让客户满意是我们不懈的追求”的服务理念,不断创新,让你和你所珍视的一切更亲近。



莱芜奥通奥迪4s店 莱芜泰通一汽大众4s店

莱芜奥通奥迪4s店 莱芜泰通一汽大众4s店秉承“诚信经营、奉献社会”的服务理念,荣获山东省消费者满意单位。



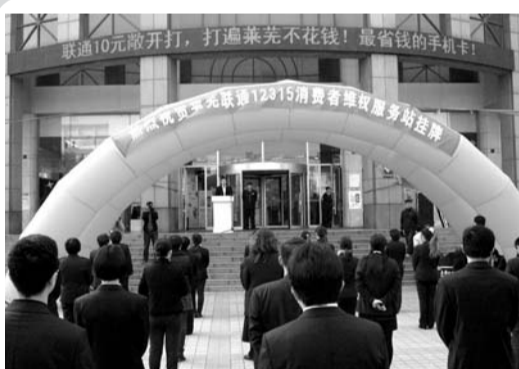
金凤城手机大卖场

金凤城手机大卖场15年来一直坚守“手机保真、服务一流、售后无忧”的承诺。



山东凤城酒业

山东凤城酒业始终秉承质量第一、服务至上;固态发酵、绿色养生的传统;精于酿酒、诚意待客,科技创新、坦诚做人的准则,实实在在为莱芜人民奉献餐桌的地方生态特色。



莱芜市联通公司

“以客户为中心,用服务促发展”,莱芜市联通公司立足本地信息化需求,解决客户问题,提升客户服务。



莱芜市誉楷房地产价格评估有限公司

“做信誉楷模、树百年品牌”。坚持诚实守信、客观公正、科学合理、遵纪守法;坚持对客户负责,对社会负责,对公司信誉负责;恪守执业操守,遵循技术规范,为促进社会公平、社会和谐贡献力量。



顺香斋

“做良心食品,做诚信企业,尽社会责任”是我们的经营理念。“顺香斋”一定会将“诚信经营、热情服务”的宗旨坚持到底。



汇泉名饮

品质保证,服务到永远。汇泉名饮欢迎社会各界朋友来店光临指导,品鉴国内外美酒。



中国电信莱芜公司

中国电信随心所欲,展现网络魅力,优质、高效用心服务为用户。精彩源于电信创造自在生活,中国电信与您携手共进!