



维权热线: 2110110 18605470110
官方微信: @齐鲁晚报今日运河

济宁敲定今年五大执法重点

家用电器、交通工具、服装、装修类等列入

本报济宁3月10日讯(记者 马辉 高雯 通讯员 张林 裴忠华) 10日上午,济宁市举行“3·15国际消费者权益日”纪念大会。今年,济宁将重点围绕家用电器、服装鞋帽、装饰装修材料、交通工具、有关服务等五大类重点商品和服务,组织开展专项执法检查行动。

2014年,中消协将年主题确定为“新消法 新权益 新责任”,宣传和贯彻好新修改的《消

费者权益保护法》也成为了关键词。“各级工商机关和消协组织要用好用足新《消法》赋予的行政监管职能。”济宁市工商局局长张庆军在会上说,将紧紧围绕家用电器、服装鞋帽、装饰装修材料、交通工具、有关服务等五大类重点商品和服务,组织开展专项执法检查,加大案件查办力度,严厉打击销售假冒伪劣商品的违法行为,切实维护市场消费安全。

同时,济宁工商部门将加大案件查办力度,依法严厉查处掺杂使假、以次充好、虚假宣传、虚假广告、假冒商标、霸王条款等违法行为,依托市场主体信用信息公示体系,依法公开商品质量抽检结果信息、违法案件信息等,有效提高监管执法效能,维护公平竞争的市场环境和安全放心的消费环境。

此外,还将推进12315行政执法体系建设,构建以投诉举

报网络为依托,社会监督与行政监管相结合,以基层工商所为基础,以“一会两站”和“五进”为延伸的工商消费维权网络,提高消费维权效能。并继续推进绿色维权和解通道建设,积极建立辖区、异地、跨部门消费纠纷多元调节机制,提高消费维权水平。


据介绍,过去的一年,济宁市各级工商机关和消费者协会积极发挥职能作用,扎实开展

了治理商业贿赂、限制竞争、红盾护农等集中整治活动,以及打击侵犯知识产权、制售假冒伪劣商品、“傍名牌”等专项行动。一年来,全市各级工商机关和消协组织共受理消费者咨询、申诉、举报2.08万件,为消费者挽回经济损失1506万元,共查处各类违法案件9049件,有力地打击了损害消费者权益的违法行为,净化了济宁的消费环境。

2013年消费投诉热点


2013年,济宁市消协系统共受理各类投诉3896件,解决3818件,处结率为98%,通过受理投诉,共为消费者挽回经济损失65.6万余元。根据受理消费者投诉的情况看,济宁市消协统计出了十大投诉热点。

驾考退费




缴纳了驾考培训费,没完成培训想退学,驾校却不退还学费。根据物价、交通部门规定,学员中途退学,驾校扣除已完成学习的科目学费和材料费、考试费后,剩余部分应该退还消费者。

定金难退




推销时只宣传优惠、让利幅度,甚至虚假承诺不购买可退款,而消费者交了定金,想退款却难上加难。根据《合同法》,订金是合同的保证金,有担保效力,违约很难收回,消费者需谨慎。

电脑三包




买了电脑,三包期内主要部件故障,商家却只免费维修,不重新计算三包期限。根据相关规定,电脑主要部件三包期内出现故障,免费修理或更换后,三包有效期自更换之日起重新计算。

购车保险




想买车,就必须在4S店里买保险?根据“新消法”规定,购车强行搭售保险属于强制消费行为,消费者有权拒绝,也可向职能部门或消协进行投诉。

预付卡退款




美容、洗浴、健身、餐饮……现今很多行业都有了预付卡,大多预付卡背后都印着“不退款”的规定。根据“新消法”,这些条款限制了消费者的权利,内容无效。

快递服务




快件放在传达室就走、损坏后赔偿难要、难以准时送达……2013年,济宁市手里的投诉中,涉及物流运输的投诉呈上升趋势。消协提醒市民:签收前验货、投递时保价、选择好的快递公司。

手机三包




充话费赠的手机不执行三包规定,维修时间超过7天不提供备用机、三包期内出现故障商家推脱责任……手机方面的投诉一直是消协受理的热点。

空调售后




2013年夏,消费者对空调的投诉相对较多,质量、噪音、配送、安装……虽然天气热、销售期集中是一方面原因,但售后服务不及时、维修后故障再次出现却不能以此为借口。

电动车质保



随着电动车越来越多,各品牌质量参差不齐,随之而来的消费纠纷也越来越多,特别是电池质量方面。由于目前国家对于电动车还没有“三包”规定,消费者维权难度不小。

暖气不热



足额缴纳了采暖费,家里不热想解决却非常困难。温度不达标、维修不及时、维修后效果不理想……2013年,供暖问题也成了市民投诉的热点。

制图:李朕

济宁市消协秘书长刘德山为您解读新消法——

网购退货、个人信息等保护措施更加细致了

本报记者 马辉 高雯 通讯员 王敦荣

新修订的《消费者权益保护法》,将于2014年3月15日起施行。其中对网购、商品“三包”、个人信息泄露等都作出了新规。这些法律条文中,哪些是与消费者息息相关?我们在日常消费中应该注意哪些方面?10日,济宁市消协秘书长刘德山对新消法进行了解读。

A 网上购物七天内,可无条件退货

“如今,网络购物已经成为非常普遍的交易方式,作为非现场购物形式的网络购物,消费者无法对所购商品进行直观感受。”刘德山举例说,如消费者李小姐在网上看中了一款皮包,货品到手一看,色差极大,拉链也不像照片上那么有质感。想退货,商家却以

无质量问题拒绝。“缺乏诚信的经营者往往利用信息严重不对称的优势,夸大商品的性能、功效,误导消费者,甚至借此实施网络诈骗,严重侵害消费者的合法权益。”

“此次修改的《消法》针对网络等远程购物方式,赋予了消费者七天的反悔权,

旨在促进买卖双方的平等地位。”刘德山说,新《消法》规定,除了消费者定作的;鲜活易腐的;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;交付的报纸、期刊意外,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。

刘德山提醒消费者,应保证退货的商品完好。而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。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进行。

B 收集消费者信息必须获对方同意

随着信息技术的广泛应用和互联网的不断普及,个人信息在社会、经济活动中的作用日益凸显。但在移动互联网时代,个人信息权要面对的技术问题、法律问题等都分外复杂。越来越多的企业单位利用向消费者提供商品和服务的机会,收集、出

售消费者的信息。“比如才买了新车就有人推销保险,刚生完孩子就接到了孕婴产品销售商的问候电话,新房钥匙还没到手装修公司就上门“拜访”……这些都是个人信息泄露的疑点。”刘德山说,新《消法》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,并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息,应当公开其收集、使用规则,不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。”

刘德山提醒,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。经营者应当采取技术措施和其他必要措施,确保信息安全,防止消费者个人信息泄露、丢失。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。

C “三包”明确“优先退货权”

“1985年《部分商品修理、更换、退货责任规定》出台以来,在解决消费者与经营者的消费纠纷中发挥了积极作用。”刘德山告诉记者,随着社会的发展,三包制度也存在一些问题,如覆盖范围过窄、退货时限过短,有些商品实行三包的限制条件多、折旧费收取过高等。

刘德山介绍,新《消法》明

确了消费者的优先退货权,规定商品或者服务不符合质量要求的情况下,消费者可以依照国家规定和当事人约定退货、更换、修理。同时,扩大了三包规定的适用范围,原三包规定涉及商品仅有20余种,新《消法》规定没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起7日内退货,并明确了7日之后经营者应承

担退货、修理、更换义务的情形,并规定了进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要的费用。此外,还明确三包期限的起始时间从交付之日起开始计算。

新《消法》规定:经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定,当事人约定退货,或者要求经营者履行更

换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。

D 维权纠纷中,将举证责任倒置

“法律的一般原则是‘谁主张谁举证’,消费者在维权时要承担举证责任。”刘德山说,为解决消费者维权难、维权成本高的问题,新《消法》规定对部分商品和服务的举证责任进行倒置,消费者不用承担举证责任,避免了鉴

定难、成本高、不专业等难题。

新《消法》规定:经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,自消费者接受商品或者服务之日起六个月内出现

瑕疵,发生纠纷的,由经营者承担相关举证责任。

刘德山提醒,举证责任倒置并非免除消费者的全部举证责任,消费者应举证证明其向经营者购买了争议的上述商品或者服务,且该商品不能正常使用或者服务出

现瑕疵。同时,除了新《消法》中规定的项目外,其他商品或者服务出现瑕疵,仍然按照谁主张谁举证的规则,由消费者承担举证责任。“希望消费者一定要增强证据意识,在消费过程中注意搜集和保存证据。”