

解读新消法

# 消费者网购,可享七日“后悔权”

消法大修,规范了网购等新领域出现的新问题



新消法  
新权益  
新责任

新《消费者权益保护法》将于今年3月15日施行,据了解,此次是20年以来首次消法大修。为了让消费者更清楚地了解新消法中的内容,本报特为您进行解读。

针对网络购物的新领域,新消法增七日无理由退货制度、网购等非现场购物信息披露制度、网络交易平台提供者责任,从3个方面强化了消费者维权保障,这是本次修法的一大亮点。

## 1 网购不满意可七天无理由退款

消费者李女士在网上看中了一款皮包,货品到手一看,色差极大,淡米黄色变成土黄色,拉链根本没有照片上的质感。想退货,却以无质量问题被拒。“新消法实施以后,这样的情况就可以申请七天无理由退款了。”烟台市消费者协会工作人员说。

新消法第二十五条规定:“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。一些消费者定制的、鲜活易腐的等不宜退货的商品除外。”

## 2 网店卖家需提供地址、电话

消费者陈先生通过网站购买了3个疗程的药品,使用一个月后没有产生网上宣传的治疗效果。向网站提出退货要求后,得到网站同意,但直到4月份网站关停,一直没有提供退货的具体地址。

据烟台市消费者协会工作人员介绍,新消法出台后,对网络的监管越来越严,同时对消费者的维权来说也更方便。

为保障消费者的知情权,新消法要求经营者提供经营地址、联系方式,有助于明确经营主体,解决非现场购物面临的突出问题;售后服务、民事责任事前明确,便于发现问题从速解决。

## 3 找不到卖家可向交易平台索赔

消费者李某在第三方平台上购买相机,因购买的相机出现问题投诉卖家,在对第三方平台调查该卖家的基本信息时,第三方平台只能提供卖家的身份证和手机联系方式,经营者的单位名称不详,具体经营地址不详,缺乏对经营者基本信息的有效监督和管理。

市消费者协会工作人员告诉记者,遇到这样找不到卖家的情况,消费者也可以向网络交易平台提供者要赔偿。

根据新消法规定,网络交易平台提供者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,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。

信息保护

## 买家个人情况 必须严格保密

消费者个人信息也是一种财产。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。从法律意义上讲,个人信息权一般指消费者对其个人信息依法享有支配、控制并排除他人侵害的权利。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。

消费者许小姐发现,自从她在某网站试用并购买了化妆品后,一直有各种化妆品的广告和活动电话及短信频繁骚扰她,她怀疑是这家网站泄露和利用了她的网站提供的个人信息所致。

新消法规定,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。

经营者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信息。

有人恨我反应太快  
恨我这么快让下一代变成这一代  
恨我这么快让

速轿车和纯正SUV合为一体

你,反应过来了吗?

进口Jeep自由光

速下一代  
城市SUV

恭迎到店试驾体验

Jeep

每个人心中  
都有一个Jeep



克萊斯勒烟台瑞軒4S店 地址: 机场路80号(九开家居北临) 电话: 6668833  
克萊斯勒烟台富嘉4S店 地址: 幸福南路8号(万华集团东临) 电话: 6853333

