

解读新消法

# 今后消费者维权 经营者负责举证

针对维权难,新消法完善了相应的制度设计

新消法 新权益 新责任

本报记者 李静 通讯员 姜黎明

新消法结合消费维权实践情况,确立了新的维权理念,完善了相应的制度设计,如:充分发挥消费者保护组织的力量、确立消费维权公益诉讼制度、对部分商品和服务实行举证责任倒置等,强化对消费者的保护。

## 新突破

### 消协可提起公益诉讼

新消法规定:对侵害众多消费者合法权益的行为,中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会,可以向人民法院提起诉讼。

公益诉讼是针对经营者侵害众多且不特定的消费者,使其权益受到损害

或者可能受到损害的情况,由没有直接利害关系的主体向人民法院提起的诉讼。新消法赋予消费者组织“公益诉讼”权,由原来只能支持消费者起诉到可以代表消费者进行“公益诉讼”,是一个很大的突破。

## 新责任

### 维权纠纷举证责任倒置

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。

维权难历来都是消费者权益受损的“重灾区”,而消费者反映较多的问题

就是举证难。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。这一规定有助于增强企业产品担保责任意识,减轻消费者的举证责任,对于实践中消费争议处理将起到积极作用。

# 专业的手,关爱的心

烟台万达汽车销售有限公司用心服务客户

专刊记者 张潇匀

烟台万达汽车销售有限公司是风行汽车烟威地区唯一一家“五星级”风行服务站,能为风行客户提供全方位的服务。汽车售后服务秉承“客户至上”的理念,为每一位客户、每一部车辆提供360°的贴心关怀。

从建立伊始,他们一直重视用户的需求,并紧跟市场的步伐不断完善自己,为客户提供周到的服务,创造客户感动。”专业的手,关爱的心”,他们以最标准的流程、最规范的作业、最合理的价格为购车的客户提供最优质的服务。

## 售后服务承诺让客户安心

尊敬的风行汽车客户:我们郑重向您承诺,风行汽车售后服务网络全体成员始终秉承“专业 标准 关爱”的服务理念,在为您的爱车提供维修及保养服务过程中遵循以上服务承诺,请您监督。

以上便是烟台万达汽车销售服务有限公司对所有已经成为或即将成为他们客户的消费者们的用心承诺。有着这样明确的服务理念,他们的服务又怎能让人不安心呢!

## 透明的价格让客户舒心

如今,老百姓挂在嘴边的一句话就是“买得起车,养不起车”,这养不起除了油价的因素外,就是汽车的维修保养费用。对于这个问题,烟台万达汽

车销售服务有限公司承诺消费者,他们将严格执行标准价格体系,全程价格、项目透明,让消费者更安心,用车更舒心。

## 维修保养品质让客户放心

近几年的汽车维权投诉案例中,汽车质量问题成为了焦点,让消费者们心有余悸。为此,烟台万达汽车销售服务有限公

司承诺对因风行汽车特约服务站维修保养质量导致的车辆性能及质量受损,他们为购车者无条件免费修复。

## 60分钟快速保养服务让客户省心

为了让万达风行的车主们可以更加省心地用车,烟台万达风行推出了“60分钟快速保养服务”,从派工时算起,所有保养服务,只需60分钟,然后车主就可以驾车离店。车主们完全可以放心,虽然工时缩短为60分钟,但是售后服务工作人员将严格遵循全国统一的保养标准,使您同享风行专业养护,保证工时缩短服务不缩水。

除了“60分钟快速保养服务”外,万达

风行汽车售后服务热线承诺为万达风行的车主提供全年365天、24小时全天候紧急救援服务:客户求助后5分钟内反馈给客户所在区域风行汽车特约服务站,20分钟内询问服务站是否联系客户,1小时内打电话给车主或服务站跟踪,2天内回访客户,无论您的爱车在哪里发生故障,只需一个电话,就能感受风行汽车24小时救援服务,令您安心驾车,无后顾之忧。





The Power of Dreams

## Sedan Avant-Garde

新概念轿车



## 杰德 JADE



微信扫描二维码了解详情  
<http://www.dongfeng-honda-jade.com/>



双零盛惠

购买杰德首付五成起,  
享12期免利息、免手续费。

试驾评估礼

任意品牌车主到店评估旧车  
即可获赠1000元购置换代金券(置换成功后生效)。  
试驾杰德还可获超值大礼。

延保有礼

新车或保修期内客户到店即可获赠500元  
延长保修代金券或延保分期。

详询东风Honda各特约店本次活动最终解释权由东风本田汽车有限公司所有。

东风本田烟台超越汽车特约销售服务店

店面地址: 烟台市开发区北京南路与云龙山路交叉口(见路口指示牌)向南200米

东风本田烟台君通汽车特约销售服务店

店面地址: 烟台市芝罘区机场路南端(飞机场向南三公里)

销售热线: 0535-6958555 6958200

服务热线: 6958000

销售热线: 0535-6985566

服务热线: 0535-6992111



信念 突破 远界



东风本田汽车有限公司

客服热线:400-880-6622/800-880-9899

[www.wdhac.com.cn](http://www.wdhac.com.cn)