



聊城市工商局党组书记、局长李忠贤解读新消法

新消法六大新亮点助消费维权

本报记者 李璇 通讯员 李兴山

3月15日起,新修订的《消费者权益保护法》将正式实施,新消法有哪些新亮点?消费者该如何运用新消法更好地维护自己的合法权益?日前,聊城市工商局党组书记、局长李忠贤为消费者详细解读这一新规。



聊城市工商局党组书记、局长李忠贤。

欺诈消费者,最低也得赔偿五百元

记者:新消法有很大变化,主要亮点有哪些?

李忠贤:新消法有很多亮点,其核心是“新权益”、“新责任”。新消法实行举证责任倒置,将消费者“拿证据维权”转换为经营者“自证清白”,破解消费者举证难问题。该规则仅适用于机动车等耐用物品和装饰装修等服务,且仅限于购买或接受服务之日起六个月内,超过六个月后不再适用。

赋予消费者反悔权,适用于

网络等远程购物方式,消费者直接到商店购买物品不适用该条规定。另外,反悔权期限是七日内,且根据商品性质不宜退货的商品不在此列。

首次将个人信息保护作为消费者权益确认下来,是消费者权益保护领域的一项重大突破。

明确了消协诉讼主体地位,对于群体性消费事件,消费者可请求消协提起公益诉讼。公益诉讼针对的是群体性消费事件,对于单一消费事件,消费者只能自

行提起民事诉讼。

对网购平台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,承担赔偿责任。

加大消费欺诈赔偿,此赔偿原则仅针对经营者存在欺诈消费者的行为。不仅将惩罚性赔偿倍数由“退一赔二”变为“退一赔三”,而且还对赔偿的最低数额进行确定,增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。

禁止泄露消费者信息

记者:消费者个人信息也是一种财产,但现实生活中个人信息泄露问题越来越突出。这一问题首次被纳入到新消法中,请您详细介绍一下。

李忠贤:新消法作出了消费领域个人信息保护的原则规定,对于指导具体领域的维权工作具有指导意义。将个人信息受到保护作为消费者的一种权益确认下来,是消

费者权益保护法修订的一大亮点。

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。在发生或可能发生信息泄露、丢失情况时,应当立即采取补救措施。

其中,经营者未经消费者同意或请求,或消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。针对现实中个人信息泄露,骚扰信息泛滥的情况,新消法规定了经营者收集、使用消费者个人信息的原则,对所收集个人信息的保密义务,商业信息的发送限制等,对于保护消费者权益具有积极意义。

“三包”期限从交付日起算

记者:“三包”规定是实现产品质量担保的一种方式,但随着社会发展,“三包”制度也存在一些问题。新消法对“三包”规定做了哪些修订?

李忠贤:新消法明确了消费者优先退货权,规定商品或服务不符合质量要求情况下,消费者可依照国家规定和当事人约定退货、更换、修理。并扩大了“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。

同时,明确“三包”期限的起始

时间从交付之日起开始计算。过去,“三包”起算时间是按开具发票时间计算,但有的商品从开具发票到货物交验、安装、调试完毕可能会有将近一周甚至更长时间,如果将这段时间也纳入“三包”期限,实际上是间接缩短了“三包”期限,有损消费者的合法权益,也不符合《物权法》有关动产物权设立和转让自交付时发生效力的规定。

虚假广告荐言者负连带责任

记者:在现实生活中,虚假广告问题仍比较突出,消费者对此反响很大。新消法是否加大了查处虚假广告违法行为方面的力度?

李忠贤:针对虚假广告充斥电视节目,明星代言产品质量参差不齐等损害消费者权益的情

况,新消法做出了相应规制。首先强化虚假广告发布者的责任,从三个方面做出具体规定,包括消费者请求行政机关查处的权利;不能提供经营者真实名称、地址、有效联系方式的,广告经营者、发布者要承担赔偿连带责任;设计、制作、发布关系消费者生命健康商

品或服务的虚假广告,造成消费者损害的,广告经营者、发布者与经营者承担连带责任。同时,规定了虚假荐言者的责任。社会团体或其他组织、个人在虚假广告中向消费者推荐商品或服务,造成消费者损害的,与经营者承担连带责任。

市消协公布2013年度投诉热点

手机通信宽带投诉占榜首

本报记者 李璇 通讯员 李兴山

9日,聊城市消协公布2013年度投诉热点,2013年共受理消费者各类投诉1465件,处结率98%,接待来访和接受咨询5780多人次,发布消费警示36条,为消费者挽回经济损失达145万余元。

手机通信宽带投诉占榜首

市消协工作人员介绍,随着生活水平提高,手机通信和上网阅读已成为人们日常生活的重要部分,但消费者所体验的通信服务质量与运营商承诺的多有不同。消费者反映的手机问题主要表现在,质量差、售后服务跟不上,发生质量问题商家推脱责任等;通信业务信号不稳、上网速度过慢、资费不透明、话费误差多、“套餐”不清晰、垃圾短信等。而通信宽带网络服务问题主要为,申请办理容易、安装使用难;办理宽

带网络捆绑手机服务;网络故障维修服务迟缓;实际网速大大低于名义网速,同一区域固话宽带业务大多只有一家,别无选择。

市消协提醒:消费者买手机应选大品牌 and 正规厂家,货比三家;通信服务根据自己需求选择信誉较好的通信公司;选宽带、手机套餐时,不要被眼花缭乱的“套餐”服务或省钱噱头迷惑;不知情或服务或省钱误导要拒绝;保存好合同,以备发生纠纷时维权使用。

网购售后难保障

日益普及的网购成为越来越多消费者热衷的购物方式,伴随而来的纠纷和投诉也呈上升趋势。2013年消费者投诉主要表现在:商品宣传名不符实;部分商家不提供发票或商品质量“三包”凭证,使消费者应享受的退货、换货、维修服务权益得不到保障;一些商家要求消费者先付款再发货,常常出现消费者付了款而收不到货,货

款支付有风险。

市消协提醒:网上购物应选择正规、实力强的购物平台;货比三家,不图便宜,选择信誉好、评价记录好的商家;购买价值较高的商品时,要仔细了解厂商生产信息、产品信息、售后服务、付款条件等情况,做到事前控制风险;坚持货到查验后再付款;保存好网购信息,以备出现纠纷时维护自身权益。

快递投诉始终不减

便捷的网购带来了快递行业“狂飙式”发展,快递因网购而火热,投诉亦逐年增多、高烧不退。消费者投诉的问题多集中在快递公司投递效率、服务态度、破损遗失件理赔等方面。具体表现在服务质量差、错投、损毁、延误、丢失现象较多;快递服务企业在发生快件丢失或损坏后,以“未保价”为由推卸责任,但在消费者购物时不提醒消费者进行保值保价;赔偿标准存争议,赔偿时限长,

赔偿设置门槛多、额度低;包裹未到达收件人手上就已“签收”;快递行业“先签字,后验货”的霸王行规依然大量存在,侵害消费者知情权。

市消协提醒:消费者要注意选择信誉等级高、社会评价好的快递公司。货物毁损、灭失的赔偿额,事前做好约定。贵重物品尽量不要走快递,如必须快递的话,最好进行物品保价,以降低运输风险,同时留存相关单据等,作为申请维权的证据。

汽车投诉在增长

买车时被强加装GPS导航系统、电子倒车系统,修车时不损坏的部件也被更换……这些问题已成为汽车销售行业谋取高额利润的常见手段。2013年汽车投诉所涉及的问题主要集中在产品质量、售后服务、合同协议三方面。主要表现在:发动机、变速箱、底盘、仪表盘等主要部件问题多,常出现漏油、漏水、怠速不稳、表盘不准等问题;有些修理人员资质不够,维修技术差。购车合同争议多;出现纠纷后预付款、定金退还难;加价提车;不及时提供合格证

与保修卡;消费者检测举证维权难。

市消协提醒:消费者购车时要谨慎对待有关宣传,仔细了解厂家或经销商各项售后服务承诺;交付预付款或定金要与经销商签订书面协议,明确自己合法权利。留存发票等详细维修记录,一旦出现车辆纠纷,做到有据可循;国家汽车“三包”规定已出台,汽车生产经营者要围绕汽车质量和售后服务做好服务消费者的工作,积极承担起维护消费者合法权益的责任。

装修服务陷阱多

家庭装饰是个系统工程,耗时长、环节多、专业性强,消费者很难主动把握。一些装修公司往往趁机会给消费者人为设置一些陷阱,赚取更多利润。2013年投诉主要集中在材料以次充好、工程延期、明打折扣暗提价、装修质量没有保障等方面。市消协提醒:消费者要一防报价陷阱,看上去很优惠的

报价,要警惕明打折扣暗提价;二防工程计量不透明,如计算墙面面积时,用地面面积乘以3.5计算,如此计算,消费者要多花15%以上的费用;三防代购回扣,尽量自己选料;四防偷工减料,以次充好;五防承诺多,兑现难,装修公司为了揽客源大搞“承诺”,搞文字游戏,蒙骗不懂行的消费者。