

携手共治 畅享消费

3.15国际消费者权益日特别报道

菏泽市工商局对《侵害消费者权益行为处罚办法》新规进行权威解读

新规出台,消费者维权再添“利剑”

本报记者 董梦婕



亮点一:预付款消费有据可依

近年来预收款方式在美、发、洗车、美容、健身等多个行业广泛使用,由此引起的消费纠纷也日益增多,新《处罚办法》中第10条对此现象进行了详细规定。

《处罚办法》明确规定,经营者以预收款方式提供商品或服务的,应当与消费者明确约定责任义务等内容。针对预收款消费方式中的退

款难,专门规定了对退款无约定的,要按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。经营者对消费者提出的合理退款要求,明确表示不予退款的自消费者提出退款要求之日起超过15日未退款的,视为故意拖延或无理拒绝,由工商部门予以处罚。情节严重的,责令停业整顿,直至吊销营业执照。

亮点二:霸王条款按合同违法处罚

今后,“消毒餐具收费”“禁止自带酒水”等条款将被严厉整治。近年来某些服务消费领域的“霸王条款”一直受社会关注,新规细化了店

堂告示、格式条款等侵权行为,对相关行政法规的权限设定了处罚,处罚条款与工商总局51号令《合同违法行为监督处理办法》一致。

亮点三:明确个人信息受法律保护

刚拿到房门钥匙就接听听到众多家电、家具厂家的推销电话,这些信息是怎么泄露出去的?结合国际惯例,个人信息保护是适应大数据时代发展的需要,新规对消费者的个人信息保护更加给力。

《消法》对消费者个人信息保护进行了专门规定,《处罚办法》又明确保护消费者姓名、性别、职业、出生日期、身份证件号码、住址、联系方式、收入和财产状况、健康状

况、消费情况等。

《处罚办法》落实了新《消法》中有关消费者个人信息保护的内容,当经营者违反正当、合法、必要原则,未经消费者同意,收集、使用消费者个人信息的;泄露、出售或非法向他人提供所收集的消费者个人信息的;未经消费者同意,或消费者明确表示拒绝后,向其发送商业性信息的,除法律法规另有规定外,均由工商部门依照消费者权益保护法进行处罚。

亮点四:网购七天无理由退货

《处罚办法》细化《消法》规定,列举了采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品的经营者不依法履行七日无理由退货义务行为的具体情形,规定了经营者有下列情形之一并超过十五日的,视为故意拖延和无理拒绝:(一)对于适用无理由退货商品,自收到消费者退货要求之日起未办理退货手续;(二)未经消

费者确认,以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货;(三)以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货;(四)自收到退回商品之日起无正当理由未退还消费者支付的商品价款。

对于经营者故意拖延或无理拒绝的行为,由工商部门依照新《消法》第五十六条予以处罚。

亮点五:明确欺诈情形 清仓价、甩卖价等要慎用

《处罚办法》界定了15种欺诈消费者行为,消费者今后再遇到虚假宣传情况可向工商部门投诉了。

新规中明确提到欺诈行为主要包括:在销售的商品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,以不合格商品冒充合格商品;作虚假或者引人误解的现场说明和演示;采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论或者雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导;以虚假或者引人误解的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者服务;不以真实名称和标记提供商品或者服务;谎称正品销售“处理品”、“

“残次品”、“等外品”等商品;以虚假的“清仓价”、“甩卖价”、“最低价”、“优惠价”或者其他欺骗性价格表示销售商品或者服务;以虚假的“有奖销售”、“还本销售”、“体验销售”等方式销售商品或者服务;夸大或隐瞒所提供的商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者;以其他虚假或者引人误解的宣传方式误导消费者;销售国家明令淘汰并停止销售的商品;以及骗取消费者价款或者费用而不提供或者不按照约定提供商品或者服务等。



居然之家 Easyhome 菏泽店

★16年100店

装房子 买家具 我只来 居然之家

品质3.15 3月14日至3月22日 诚信在居然

全城寻找100名“家具维修孤儿”——居然之家为您免费维修

200余品牌联合大促 拒绝虚假折扣 我们玩真的!

百台家电任你抽 时时免单任你拿 我们玩大的!

居然之家菏泽店让您: 买的有面er 用的踏实

每天都是“315”购物整点抽免单大奖

日期/时间	13时	14时	15时	16时	17时
3.14、15、22(3天)	315元免单奖	315元免单奖	315元免单奖	3150元免单奖	315元免单奖
3.16-21(6天)	315元免单奖	315元免单奖	315元免单奖	315元免单奖	315元免单奖

共计:3150元免单大奖3名,315元免单大奖42名

“家电大奖任意送” 家电大奖100名, 抽奖时间: 3月14日 16:00 (50名); 3月22日 16:00 (50名)。

护航3.15疯抢2天 首届60家建材/家居一线品牌团购会

3月14日-3月15日相聚 大剧院广场

地址: 汽车西客站南 200 米 服务电话: 0530+ 2043333 7392315