

消法实施条例公开征求意见

“宜家们”召回将不能再任性

日前,国家工商总局公布消费者权益保护法实施条例征求意见稿,在9月5日之前向社会公开征求意见。拒不召回缺陷产品怎么办?预付卡乱象咋遏制?快递丢失咋赔偿?拆封商品能否无理由退货?维权渠道怎么理顺……针对消费者反映强烈的诸多热点问题,征求意见稿提出了一系列规定。

缺陷产品 应及时召回

对确认存在缺陷的商品、服务,应当立即向有关行政部门报告和告知消费者,及时采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产、停止提供、消除危险等措施。

快递丢失 明确赔偿责任

在快递服务中,发生快件延误、丢失、损毁和内件不符的,快递服务经营者与消费者有约定的,按照约定赔偿。对购买保价的快件,应当按照保价金额赔偿。

拒不依法处理缺陷产品将重罚

前不久,宜家拒绝召回“夺命柜”引发争议,不过以后“宜家们”可能不能再那么任性了。条例专门对缺陷进行了定义:“缺陷是指经营者提供的商品或服务存在危及消费者人身、财产安全的不合理的危险。”条例还明确,拒不依法处理缺陷商品的,由有关行政部门依照消费者权益保护法第五十六条予以处罚。

中国人民大学商法研究所所长刘俊海对记者表示,条例的这些内容是对消费者权益保护法相关召回规定的重申和强调。根据消费者权益保护法第五十六条,可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款,情节严重的,责令停业整顿,吊销营业执照。

专家称“未保价应按实际损失赔偿”

征求意见稿明确了快递丢失等情况的三类赔偿责任。现实中,最引发争议的是无约定且未保价快件的赔偿问题,快递公司往往只按快递费的三倍赔偿,容易引发消费者不满。

对于这一问题,条例提出“按照相关法律规定赔偿”,在外界看来,这一规定依然比较模糊。刘俊海认为,

邮政法中规定未保价邮件最高赔偿三倍邮资,但这恐怕不适用于快递业务,建议条例明确快递公司不能设定格式条款。

刘俊海认为,只要消费者能够证明交付的是“黄金”而不是“石头”,能举证证明实际损失是多少,快递公司原则上按实际损失进行赔偿。

多用途预付卡 发行要有许可

征求意见稿明确,经营者发行多用途商业预付卡的,应当取得人民银行的支付业务许可,并依照国家规定办理发行、受理、使用、充值和赎回等业务,设立预付资金专用账户,遵守客户备付金存管规定。

拆封、调试视为 不影响商品完好

商品能够保持原有品质、功能,包括商品本身、配件、商标标识、使用说明书等齐全的,视为商品完好。消费者基于查验需要而打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。

遏制无良商家“关门跑路”

当前,预付卡消费领域问题比较突出,商家“关门跑路”的现象时有发生。2014年国内多用途和单用途预付卡销售规模为9068.8亿元,有关部门估算,一半以上的份额已经人民银行批准或商务部备案,但仍有大量发卡行为未纳入监管。刘俊海认为,征求意见稿的上述规

定对于遏制预付卡消费乱象能起到一定作用。同时,他还建议,在明确责任、提示风险的同时,还应明确预付卡的余额财产所有权属于消费者,应由第三方金融机构独立存管,经过消费者签字确认才能划走,通过这种“站岗”和“把关”,确保消费者资金的安全。

无理由退货将更有底气

网络购物七天无理由退货让“剁手党”叫好,但哪些商品适用于无理由退货让消费者疑惑,产生争议焦点之一就是消费者和商家对商品完好的理解不一致。有的商家不仅要求商品本身完好,而且商品包装必须完整,甚至要求商品不得拆封、试用。根据征求意见稿,拆封、调

试均不影响商品的完好,可以预见,以后消费者无理由退货时将更有底气。

刘俊海认为,随着旅游业和电子商务的发展,异地消费情况增多,有必要建设全国统一的维权平台,将投诉信息透明化,投诉进展和结果公开化。

据中新社



中国 长春 www.faw-vw.com vw.faw-vw.com 客户关怀热线: 4008-171-888

领.创 如你

As Advanced As You Are

全新一代迈腾经销商赏鉴会, 8月13日全国同步钜献



全方位智能驾驶解决方案, 领创驾驭科技新动向。

自动驾驶已是汽车行业发展的趋势。全新一代迈腾的智能配备, 令趋势距现实更近一步: 集成驾驶、导航和辅助功能等数据的12.3英寸FPK数字液晶仪表、ACC 3.0第三代高级自适应巡航系统、Lane assist车道保持系统、PLA 3.0第三代智能泊车辅助系统、Side assist变道辅助系统、RTA后方交通预警功能、360°全景可视泊车系统等科技装备, 实现全方位智能驾驶辅助。第三代“T+D”黄金动力组合, 再次刷新强劲动力与低油耗的高效表现。科技之妙, 出自运用的智慧——正如领创之路, 开辟于创新者决定的方向。



Volkswagen

全新一代迈腾

THE NEXT GENERATION MAGOTAN

车之道, 为大众

山东首佳 0531-86167777	德州汇众 0534-2360111	平度亨联 0532-88322666	龙口富龙 0535-8529558	潍坊广潍发达 0536-8800372	在平德众 0635-7107555	临沂佳伦 0539-8213358
山东银座 0531-96566	德州华运 0534-2660705	青岛同鑫 0532-66012777	招远天城 0535-8263999	潍坊鑫达 0536-8380600	聊城北斗 0635-5091111	临沂东华 0539-7678910
山东润捷 0531-87299926	齐河华腾 0534-5801666	青岛瑞辰 0532-87168888	威海中升汇众 0631-5624888	高密经贸 0536-2869899	交运东阿分公司 0635-5017888	临沂大华 0539-8465908
山东金宝利 0531-67872777	夏津汇达 0534-3526789	莒县众合 0633-3320000	乳山中升汇众 0631-7512277	青州宝悦 0536-3596999	聊城交运 0635-5035555	平昌大华 0539-2652777
济南庞大一汽 0531-87411555	乐陵鑫众 0534-8125777	日照众达 0633-8356789	荣成众奥达 0631-7512277	诸城永邦 0536-2162888	济宁世盛 0537-5158866	沂水大华 0539-2517217
章丘百盛 0531-83662777	德州华运虞城分公司 0534-2121666	日照众达-五莲 0633-3321806	淄博骏泰 0533-7682999	安丘广利 0536-4829999	济宁长济 0537-3716668	沂南大华 0539-3602666
无棣腾翔 0543-6255111	德州汇众陵县分公司 0534-8675888	淄博唯达长齐 0633-8077377	寿光富泓 0533-5338999	寿光富泓 0536-5782222	济宁众诚 0537-3716668	临沂东华 0539-2138908
滨州腾翔 0543-3086111	青岛迪生源 0532-84876777	烟台东联 0535-6388199	莱芜泰通 0634-5600777	邹城交运怡丰 0634-5600777	济宁众诚 0537-2881726	兰陵大华 0539-5263518
滨州宝捷 0543-3225293	青岛华世通 0532-68061888	烟台大成 0535-6021677	菏泽交通 0538-3222999	菏泽交通 0538-3222999	聊城交运 0530-5135889	费县大华 0539-5932986
邹平金鼎 0543-4369388	青岛亨通 0532-89066688	海阳瑞富春 0535-3108688	聊城创伟 0538-8860888	聊城德众 0538-8860888	聊城德众 0530-7389999	聊城德众 0539-6126667
滨州泰通 0543-5054777	烟台瑞源 0532-85037111	莱州鸿源 0535-7292588	泰安仁博 0538-8568666	泰安仁博 0538-8568666	泰安仁博 0530-6850888	泰安仁博 0539-6126667
东营华锐 0546-7766777	青岛庞大一汽 0532-86821333	莱州鸿源 0535-2296836	泰安创新 0538-7778006	泰安创新 0538-7778006	泰安创新 0539-8562917	泰安创新 0632-8631666
广饶腾翔 0546-6070777	莱西瑞富春 0532-83468777					山东永正东联 0632-5806988