

郭树清辞去山东省省长职务

孙伟、张务锋辞去山东省副省长职务

本报济南3月29日讯(记者 范佳) 29日下午,省十二届人大常委会第二十七次会议在济南闭会,表决通过了有关人事任免案和有关法规、决议、决定等。

会议表决通过了《山东省人民代表大会常务委员会关于修改〈山东省实施〈中华人民共和国残疾人保障法〉办法〉的决定》《山东省消费者

权益保护条例》《山东省人民代表大会常务委员会关于批准2017年山东省新增政府债务限额调整方案的决议》、山东省人大常委会关于批准设区的市人大常委会报批的九件地方性法规的决定。

会议经过表决,决定接受郭树清辞去山东省省长职务的请求,孙伟、张务锋辞去山东省副省长职务的请求。决定任命

张传亭为山东省第十二届人民代表大会城乡建设与环境资源保护委员会副主任委员,决定通过马平昌为山东省第十二届人民代表大会常务委员会代表资格审查委员会主任委员。批准任命魏玉民为淄博市人民检察院检察长、张敬艳为枣庄市人民检察院检察长、王新建为东营市人民检察院检察长、邵汝卿为烟台市人民检察院检察

长、王桂春为潍坊市人民检察院检察长、宋晓磊为济宁市人民检察院检察长、苏金森为泰安市人民检察院检察长、王锡友为威海市人民检察院检察长、韩敏为日照市人民检察院检察长、张守强为莱芜市人民检察院检察长、蒋万云为临沂市人民检察院检察长、郭晓东为德州市人民检察院检察长、王钦杰为聊城市人民检察院检

察长、赵霞为滨州市人民检察院检察长、王金庆为菏泽市人民检察院检察长。会议还任免了人民法院有关审判人员职务,免去了人民检察院有关检察人员职务。

根据全国人大常委会关于实行宪法宣誓制度的决定和山东省实施宪法宣誓制度办法,本次常委会新任命人员分别向宪法宣誓。

预收款后停业不提前告知,最高罚一万

《山东省消费者权益保护条例》通过,今年7月1日起施行

今后,不经消费者在购买时对不适用无理由退货的商品进行确认,卖家不能拒绝七日无理由退货了,29日,省十二届人大常委会第二十七次会议审议通过《山东省消费者权益保护条例》(以下简称“《条例》”),将于今年7月1日起施行。《条例》还对规范收取预付款销售行为、禁止最低消费、保护消费者个人信息等方面进行了规定。



济南市的李女士2015年办了三张预付卡,结果三家店的老板都跑了,让她损失了4000多元。(资料片) 本报记者 刘雅菲 摄

■相关新闻

遭遇“跑路”消费者维权难

38岁的赵辛(化名)没想到人生中第一次走进法院的大门,提起民事诉讼,是因为一次“倒霉”的消费。

2016年7月,赵辛在北京市蓝色港湾一家培训机构花费9600元为10岁的儿子报名课程并签订了协议。仅仅不到半年,那家培训机构就撤店了,其负责人销声匿迹,赵辛儿子的剩余课时费6200元打了水漂。愤怒的赵辛和其他学员家长一起开始了维权之路。

但维权的道路并不顺利。赵辛说,向工商部门投

诉,接到的回复是联系不上经营者,无法解决问题;向公安机关报案,得到的回复是诈骗证据不足无法立案。最后大家决定向法院提起民事诉讼。

“很多家长一听要诉讼就打了退堂鼓。也许大家觉得为了追回几千块钱去走复杂的法律程序不值得,也就不了了之了。”赵辛说。

虽然知道法律诉讼过程漫长,赵辛还是选择继续走下去,法院目前已接受了她的诉讼请求并正式立案。

据新华社

本报记者 范佳

未经消费者确认 不得拒绝无理由退货

随着近年来非实体店购物方式的兴起,《条例》重点对采用网络、广播、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的营行为进行规范。

在网购中,消费者有时会遇到“七日无理由退货”却退不成的困扰。对此,《条例》从我省实际出发,对七日无理由退货制度进行了补充细化。

省人大常委会法制工作委员会委员副主任石晓介绍,《条例》对“故意拖延”、“商品完好”等情形进行了界定:自收到消费者退货要求之日起十五日内未办理退货手续的,视为“故意拖延”;消费者为检查、试用商品而拆封但商品没有污损的,属于“商品完好”。

同时,《条例》对法律、行政法规规定外的其他不适用无理由退货的商品,还要求经营者应当进行明确标注,并在商品销售必经流程中设置显著的提示程序,供消费者进行确认。未经消费者在购买时确认的,经营者不得拒绝七日无理由退货。

《条例》规定,销售不适用无理由退货商品时未设置显著的提示程序的,处五千元以下罚款。

此外,《条例》加强了对网络等交易平台销售者真实身份的监管。《条例》规定,网络交易平台提供者、广播电视购物平台提供者应当核验进入平台的销售者或者服务者的营业执照、许可证件、身份证明等资料,并监督其履行标明真实身份信息的义务。

违反《条例》规定,未核验销售者或服务者的营业执照、许可证件等资料的,处一万元以上三万元以下罚款。

收预付款后停业 要退钱还要退利息

不少消费者都遇到过交钱办卡后,商家跑路或商家不按承诺提供商品服务等问题。“以预收款方式提供商品或者服务,也存在着收款容易退款难、接受商品或者服务质量降低、出现纠纷维权难等诸多实际问题。”石晓表

示,对此,《条例》明确了以预收款方式提供商品或者服务经营者的义务。

《条例》规定,经营者如果违反规定或者未按照约定提供商品、服务,应当按照消费者的要求继续履行或者退回预付款及其利息,并承担消费者支付的其他合理费用。

为了提高《条例》可操作性,该条还区分不同情况对退款作了规定:对退款有约定的,从其约定;无约定的,按照下列规定执行:(一)未消费的,应当全额退还预付款及其利息;(二)已消费的,应当退还剩余的预付款及其利息;经营者给予折扣、让利的,应当按比例折抵消费,并退还剩余的预付款及其利息。

《条例》规定,未按照规定退款的,处一万元以上三万元以下罚款。

同时,针对有的经营者收取预付款后,因经营不善停业、歇业甚至跑路的现象,《条例》明确规定:“以预收款方式提供商品或者服务的经营者停业、歇业或者变更经营场所的,应当在经营场所显著位置明示,并提前三十日以电话、短信等方式通知消费者。”条例规定,停业、歇业或者变更经营场所未按规定提前通知消费者的,处五千元以上一万元以下罚款。

商家掌握的顾客信息 不得向他人提供

实践中,餐饮业经营者往往设定最低消费,收取或者变相收取开瓶费、餐具消毒费等没有合法依据的费用,严重损害了消费者的自由选择权和公平交易权,更容易造成铺张浪费,不利于节俭社会风气的形成。

对此,《条例》在五十三条规定:“餐饮业经营者在消费者接受服务前应当明示商品、服务价格和消费金额,不得设定最低消费,不得收取或者变相收取开瓶费、餐具消毒费等没有合法依据的费用。”对违反这一规定的经营者,有关部门处五千元以下罚款。

此外,近年来,由于信息处理技术的飞速发展,通过网络等途径非法收集、使用、转让消费者个人信息的现象屡见不鲜。

对此,《条例》在第三十二

条规定,经营者收集和使用消费者个人信息应当依法进行,不得非法加工、公开、出售或者向他人提供个人信息。未经消费者明确同意,不得向消费者发送商业性信息。消费者要求经营者删除个人信息的,经营者应当及时删除,法律法规另有规定的除外。

同时,《条例》对消费者个人信息进行了界定:“消费者个人信息,是指消费者的姓名、性别、出生日期、身份证件号码、肖像、职业、住址、联系方式、婚姻家庭状况、银行账户信息、收入和财产状况、健康状况、消费情况等能够单独或者与其他信息结合识别消费者的信息。”

投诉实施首接负责制 诚信失信记录将公开

“实践中,有的政府部门接到消费者投诉后,以不属于本部门工作职责为理由相互推诿,损害了消费者的合法权益,也有损于政府的形象。”石晓介绍,为了更好地解决消费争议,《条例》还规定,对消费者投诉实施首接负责制。

要求有关部门收到投诉后,属于本部门处理的事项,能够当场处理的,应当当场作出处理决定;不能当场处理的,应当在七个工作日内作出受理的决定,并告知消费者。属于其他部门处理的事项,应当在七个工作日内移交有关部门,并告知消费者移交部门及其联系方式。同时,《条例》还规定:有关部门应当受理消费者投诉未依法受理的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

此外,《条例》还规定了经营者守法诚信褒奖和违法失信惩戒机制。在必要的行政处罚措施之外,通过降低违法经营者的信用评价,使其承担社会谴责、生产经营活动不便或者经济损失等不良后果,从而达到惩戒的目的。

为此,《条例》规定:“县级以上人民政府有关部门应当建立经营者守法诚信褒奖和违法失信惩戒机制,记录经营者守法诚信经营行为和违法失信经营以及其他损害消费者权益的行为,并与企业信用信息公示系统、公共信用信息平台相对接,完善信用信息资源共享和查询制度。”