

解读消法《条例》亮点,学会依法维权

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》今年7月1日施行,该《条例》进一步加大消费者权益保护力度,对部分消费热点难点问题进行了明确和具体的规定。

经营者不能以免费推卸责任

《条例》第七条第二款规定,经营者向消费者提供商品或者服务,应当保证商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。免费提供的商品或者服务存在瑕疵但不违反法律强制性规定且不影响正常使用性能的,经营者应当在提供商品或者服务前如实告知消费者。

这意味着很多打着免费提供服务的经营者不再可以用免费来推卸责任,既然提供了服务,哪怕是免费的,也要确保其符合保障人身和财产安全要求,要确保不违反法律强制性规定且不影响正常使用性能,如果确实存在瑕疵同样要履行告知义务。

营销前提是保障消费者知情权

《条例》第九条第二款规定,经营者不得在消费者不知情的情况下,对同一商品或者服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。

经营者的确享有自主经营权,市场充分竞争领域的经营者还依法享有自主定价权。现实中,部分商家开展各种打折优惠促销活动,设置各种复杂营销规则和计价算法,导致消费者同时购买同一商品的实际成交价格不同,让消费者的公平交易权很难得到保障,但商家往往以正常市场营销行为推卸责任。《条例》规定在同等交易条件下导致价格或收费标准不同的营销活动,必须保障消费者的知情权,必须在消费者充分知情的基础上开展相关营销活动。

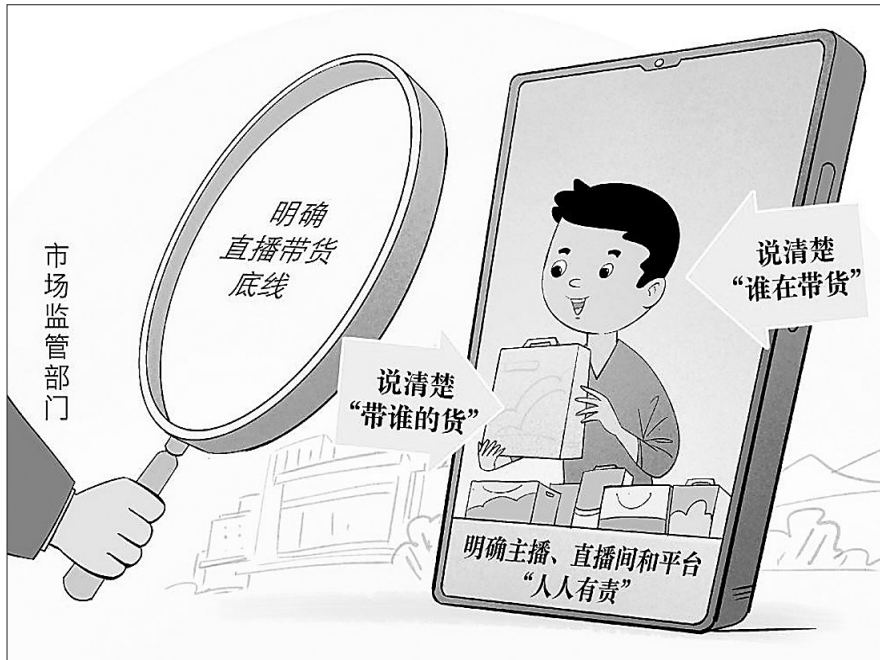
自动续费须以显著方式提请注意

《条例》第十条第二款规定,经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前,以显著方式提请消费者注意。

这意味着商家通过自动续费方式提供服务的,不仅要事先告知,而且要以显著方式提请消费者注意,让消费者在充分知情的基础上自主选择。

搭售方式提供商品或服务有前提

《条例》第十一条规定,消费者享有



自主选择商品或者服务的权利。经营者不得以暴力、胁迫、限制人身自由等方式或者利用技术手段,强制或者变相强制消费者购买商品或者接受服务,或者排除、限制消费者选择其他经营者提供的商品或者服务。经营者通过搭配、组合等方式提供商品或者服务的,应当以显著方式提请消费者注意。

这意味着商家可以通过配、组合等方式销售商品或者服务,但前提是不得强制或者变相强制消费者购买,也不能排除、限制消费者选择其他的渠道股买,而且要以显著方式提请消费者注意。

直播间要标明实际销售商家名称

《条例》第十三条规定,经营者应当在其经营场所的显著位置标明其真实名称和标记。

经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的,应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处,以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。由其他经营者实际提供商品或者服务的,还应当向消费者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息。

这意味着所有经营者都必须在显著位置标明其真实名称和标记,如果是由其他商家提供商品或服务的,不仅要提供提供实际商家的名称,还要提高其经营地址和联系方式等信息。

直播平台有责任相关人员信息

《条例》第十四条规定,经营者通过网络直播等方式提供商品或者服务的,应当依法履行消费者权益保护相关义务。直播营销平台经营者应当建立健全消费者权益保护制度,明确消费争议解决机制。发生消费争议的,直播营销平台经营者应当根据消费者的要求提供直播间运营者、直播营销人员相关信息以及相关经营活动记录等必要信息。

这意味着如果消费者权益受到损害,直播平台不能再以所谓的个人信息保护为由拒绝提供直播间或主播的有关信息,而是要根据消费者的要求提供直播间运营者、直播营销人员相关信息以及相关经营活动记录等必要信息。

标签标识或宣传瑕疵未必不构成欺诈

《条例》第四十九条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,消费者有权根据消费者权益保护法第五十五条第一款的规定要求经营者予以赔偿。但是,商品或者服务的标签标识、说明书、宣传材料等存在不影响商品或者服务质量且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。

有的人可能认为这一条是商品标签标识或宣传瑕疵的完全免责条款,认为只要不影响商品或服务的质量就不构成欺诈,实际上还要同时满足不会对消费者造成误导的条件,只有同时满足不影响商品或服务

质量,同时又不会对消费者造成误导这两个条件,才可以认定不构成欺诈。

监督手段和方式越来越丰富

《条例》第三十七条第二款规定,消费者协会应当及时总结、推广保护消费者合法权益的典型案例和经验做法,引导、支持经营者依法合规开展经营活动;

第三十八条规定,消费者协会可以组织开展比较试验、消费调查、消费评议、投诉信息公示、对投诉商品提请鉴定、发布消费提示警示等,反映商品和服务状况、消费者意见和消费维权情况。

第三十九条规定,消费者协会可以就消费者权益保护事项向有关经营者、行业组织提出改进意见或者进行指导谈话,加强消费者、经营者、行业组织、专业机构、有关行政部门等各相关方的组织协调,推动解决涉及消费者合法权益保护的重要问题。

这意味着消协组织的监督职能越来越明确,监督手段越来越丰富,不仅可以宣传教育、调解投诉、提起公益诉讼,还可以开展比较试验、消费调查、消费评议、投诉信息公示、对投诉商品提请鉴定、发布消费提示警示等监督活动,包括向有关经营者和行业组织进行指导谈话,督促整改落实。

预付费需进一步立法

《条例》第二十一条规定,经营者决定停业或者迁移服务场所的,应当提前30日在其经营场所、网站、网店首页等醒目位置公告经营者的有效联系方式等信息。

第二十二条规定经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的,应当与消费者订立书面合同,约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。

经营者收取预付款后,应当按照与消费者的约定提供商品或者服务,不得降低商品或者服务质量,不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。经营者决定停业或者迁移服务场所的,应当提前告知消费者,并履行本条例第二十一条规定的义务。消费者依照国家有关规定或者合同约定,有权要求经营者继续履行提供商品或者服务的义务,或者要求退还未消费的预付款余额。



便民服务

◀ 疏通服务 ▶

通改下水道
高压清洗管道
3073929

专业疏通
修改水管 修马桶
3038805
2022773

◀ 维修服务 ▶

7575660 移机 空调
加氟 维修
回收

◀ 保洁服务 ▶

保
洁

爱心保洁
家庭、单位、玻璃厨卫
17532059115

上门 空调 冰箱 热水器 油烟机 洗衣机
精修 15703127970

刊登保定晚报分类广告
优惠正在进行中……

大辞典

天天刊登价格更实惠

保定晚报分类广告 一次性付款
每周至少刊登三次 即可享受优惠服务

● 10次赠1次

● 20次赠3次