

3·15, 新《消法》又出升级版

网购无理由退货 保护隐私 拒绝霸王条款

□记者 李凌灏 施娟

去年3月15日,新《消费者权益保护法》落地,旗帜鲜明地向消费者适度倾斜,让消费者切实感受到了市场监管部门对消费者权益保护的重视。今年3月15日,新消法的升级版——《侵犯消费者权益行为处罚办法》(以下简称《办法》)也将开始施行,又为消费者购物消费多加了一层保险。下面,大家就跟着记者一起来看看吧!

亮点一

不履行“七日无理由退货” 将处50万元以下罚款

“网购七日无理由退货”即网购后悔权,是新《消保法》的几大亮点之一。可现实中,部分网商却以“预售”“不接受无理由退货”等为由拒绝无理由退货。《办法》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履行“七日无理由退货”的具体情形,规定了经营者故意拖延和无理拒绝的四种情形以及惩罚依据。今后,若消费者在网购时发生退货纠纷,再也不用担忧卖家无理拒绝退货申请了,“七日无理由退货”成为现实。

《办法》对“无理由退换货”的规定进行了细化,且规定经营者不依法履行“七日无理由退货”并超过15日的,视为故意拖延和无理拒绝,由市场监管部门或者其他有关行政部门责令改正,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,没有违法所得的,处以50万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照。

亮点二

明确受保护个人信息范围 擅自泄露将受处罚

房子还没到手,装修公司电话就来了;在网上查找租房信息,中介就发短信来推荐房源了……随着网络、电视、电话消费方式的崛起,保护个人信息迫在眉睫。《办法》明确规定,消费者受保护的个人信息含姓名、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,能够单独或者与其他信息结合识别消费者的信息。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,均由市场监管部门依照消费者权益保护法进行处罚。

亮点三

“霸王条款”属合同违法行为 可处不超过3万元罚款

“请勿自带酒水”、“包厢最低消费××元”、“活动由××公司享有最终解释权”……诸如此类的“霸王合同”将在《办法》施行后,一概视为合同违法行为。由市场监管部门责令改正,可处违法所得3倍以下、最高不超过3万元的罚款;没有违法所得的,处以1万元以下罚款。同时,《办法》将经营者的通知、声明、店堂告示等与格式条款一起作并列表述,因此《办法》参照《合同违法行为监督处理办法》将格式条款、通知、声明、店堂告示中侵害消费者权益的行为也规定了如上同等的处罚。

明天,大润发广场一起消费维权

□记者 施娟 李凌灏

一年一度的3·15近在眼前,今年消费维权的主题是:“携手共治 畅享消费”。记者从市消费者权益保护委员会了解到,今年我市“3·15”系列活动方案已新鲜出炉,各项准备工作正紧张有序部署,此次活动涉及百姓关心的消费热点、维权投诉等。值得一提的是,3月15日(本周日)上午9时至11时,消保委将在大润发广场设立主会场,东城、西城、江南城区三个市场监督管理所(消保分所)各设分会场,其他镇街区分局在辖区内联合相关部门机构设立“3·15”活动受理咨询投诉服务点,全面开展“3·15”国际消费者权益日纪念活动,以进一步推进我市消费者权益保护工作,加大消费者维权宣传力度,建设畅通消费者投诉的渠道,为广大消费者营造和谐安全的市场消费环境。据了解,3月15日活动当日,市消保委将向市

民提供现场宣传咨询、受理申诉举报、调处消费投诉、开展便民服务、发放宣传资料,并将通过开展十大消费维权等典型案例现场展示、发布消费警示等活动,让市民广泛参与宣传3·15权益日,使新《消法》深入人心。参加此次现场活动的成员单位包括:市场监督管理局(12315中心、食品科、药品科、餐饮科)、质监局、物价局、卫生局、食品监管局、卫生局、建设局、烟草局、农业局、旅游局、商务局、公安消防、法律援助中心、司法局、装饰协会、汽修(汽销)协会、消费维权义工等。另外,参加纪念活动的企业单位还有中国移动、中国电信、中国联通、永康华联、大世界家电、润泰商业等。据悉,此次3·15消费维权活动还将进行拓展延伸。各镇街区市场监督管理分局以及消保分所将持续开展消费知识普法宣传教育活动、消费领域亮剑活动以及消费咨询与投诉受理便民服务等活动,相比往年,活动内容丰富、持续时间更久。

侵害消费者权益行为处罚办法

国家工商行政管理总局令
第73号

《侵害消费者权益行为处罚办法》已经中华人民共和国国家工商行政管理总局局务会议审议通过,现予公布,自2015年3月15日起施行。

局长 张茅
2015年1月5日

第一条 为依法制止侵害消费者权益行为,保护消费者的合法权益,维护社会经济秩序,根据《消费者权益保护法》等法律法规,制定本办法。

第二条 工商行政管理部门依照《消费者权益保护法》等法律法规和本办法的规定,保护消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的权益,对经营者侵害消费者权益的行为实施行政处罚。

第三条 工商行政管理部门依法对侵害消费者权益行为实施行政处罚,应当依照公正、公开、及时的原则,坚持处罚与教育相结合,综合运用建议、约谈、示范等方式实施行政指导,督促和指导经营者履行法定义务。

第四条 经营者为消费者提供商品或者服务,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,依照《消费者权益保护法》等法律法规的规定和与消费者的约定履行义务,不得侵害消费者合法权益。

第五条 经营者提供商品或者服务不得有下列行为:

(一)销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全要求;

(二)销售失效、变质的商品;

(三)销售伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址、篡改生产日期的商品;

(四)销售伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品;

(五)销售的商品或者提供的服务侵犯他人注册商标专用权;

(六)销售伪造或者冒用知名商品特有的

名称、包装、装潢的商品;

(七)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;

(八)销售国家明令淘汰并停止销售的商品;

(九)提供商品或者服务中故意使用不合格的计量器具或者破坏计量器具准确度;

(十)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。

第六条 经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面、准确,不得有下列虚假或者引人误解的宣传行为:

(一)不以真实名称和标记提供商品或者服务;

(二)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;

(三)作虚假或者引人误解的现场说明和演示;

(四)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;

(五)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;

(六)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;

(七)谎称正品销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品;

(八)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;

(九)以其他虚假或者引人误解的宣传方式误导消费者。

(下转第5版)

房源信息	
单身公寓转让	
金都华城 39 平米精装修,可直接过户和办按揭 13758987811,592811	
厂房转让	
2197 坐落芝英二期工业基地占地 10000 平方厂房转让,地段好。 13605895047	
未建房转让	
2217 经济开发区大坟山沿村有二间未建房转让地段较好 18868567773	
城西新区厂房出租	
花川区块二幢, 占地 5000 平,建筑 7000 平及占地 7000 平,建筑 7000 平(全部底层)独门独户 13806772676,660876	
厂房出租或转让	
2299 前仓村花园路占地 2300 平,建筑面积 5000 平多层结构有电梯办公楼宿舍 18267033648支, 715854,570032,520659	
厂房转让	
2325 城西新区月桂路数幢 1-3 层厂房出让,整幢可分割,面积约 200-10000 平方不等;钢构厂房二幢,面积 5200 平方/幢 13806783495 杜	
厂房招商转让	
2289 金华市经济开发区现有标准厂房,1500-4000 平方(1-3 亩),产权独立,证件齐全,地段好有意者请联系 82660088	
武义未建房转让	
2395 履坦镇 44 省道边面积 8 万平方可以分割 13705891818	
锦绣江南套房转让	
2399, 13858925878, 685878	
套房转让	
2403 四方小区 158 平车库 25 平 15157961587 581587	
套房转让	
2408 原改用社集资楼东楼东棚头建筑面积 182 平方, 有车库, 电话: 15068028888, 685688	
厂房出租	
2409 金华白龙桥上邵后山湾一万平方出租,做外包装玻璃杯有业务资源可以合作 13705897771	
十里牌厂房出租	
1-3 层约 950 平方出租,水电全有货梯, 电话: 13516984271, 762619	
三间店面出租	
2421 巴黎商街黄金地段 13967934116, 654116	
五金城店面出租	
2424 金城路五金东路交叉停车便利 13665843969	
套房转让	
2425 丽都豪苑套房, 带 29 平方车库 15858956500	
厂房出租	
2426 邵宅村现有 500 平方出租 15257982936, 532936	
别墅急转	
2414 象珠颐苑 320 平方 15925927596	
家庭作坊出租	
2410 长城 160 平水电全有货梯 13819905855, 523092	
厂房仓库出租	
2427 在体育馆边丝厂内 2500 平方有意者请联系 18066215656 陈先生	
写字楼出租	
人民医院附近写字楼出租, 共 800 平方可分租, 现正在装修, 电话: 13858931488, 522488	
厂房出租	
2446 武义黄龙工业区有标准厂房电泳线对外出租 13967451986, 620415	
厂房出租	
2449 经济开发区厂房 4500 平方, 有货梯宿舍可分租 13085656655	
园周村排屋转让	
2476 精装修二间四层低价转让, 坐落湖边带私家花园 15958950088, 730088	
厂房出租	
2468 城西下园朱一楼 5 千平方厂房出租, 不分割 15857980325, 556711	