

新《安徽省消费者权益保护条例》 亮点全面解读

《安徽省消费者权益保护条例》已于2016年2月2日安徽省第十二届人民代表大会常务委员会第二十七次会议修订,自2016年3月15日起施行。新《条例》结合安徽消费维权工作实际,创设了一系列新规定,具有较强的可操作性和前瞻性。日前,记者采访了安徽省消费者权益保护协会的相关负责人,解读条例有关内容。



韩树坤 韩一民

一、泄露消费者个人信息应当给予赔偿

新条例为消费者个人信息保护在具体操作层面上提供了法律依据。分别从以下几个方面进行了保护。(1)明确个人信息的保护范围;(2)对经营者收集、使用个人信息作出限制:无关信息不得收集,未经消费者同意,不得向他人提供;(3)泄露消费者个人信息应当给予赔偿。

【条例】规定:消费者在购买、使用商品或者接受服务时,享有身份资料、家庭情况、财产状况、通讯信息、健康状况、消费记录等个人信息依法得到保护的权利。

经营者及其工作人员不得要求消费者提供与消费无关的个人信息;未经消费者同意,不得向他人提供消费者个人信息。

经营者非法向他人提供消费者个人信息的,应当给予消费者经济赔偿;造成消费者严重精神损害的,应当依法给予精神损害赔偿。

二、完善经营者安全保障义务

(1)经营者安全保障范围,从场所扩展到服务设施、店堂装饰;(2)警示标识应设置在明显位置(3)明确经营者的救助义务,消费者在经营场所遇到危险的,经营应当及时给予救助。(4)惊险娱乐行业,应具备特殊安全要求;(5)经营者代保管物品的,应提供保管凭证并采取安全措施。

【条例】规定:经营者用于经营的场所、服务设施、店堂装饰,应当符合保障消费者人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的场所和设施,经营者应当在明显位置设置警示标识,并采取安全防护措施。消费者人身、财产安全遇到危险的,经营者应当及时给予救助。

从事惊险娱乐经营的,经营者应当具备保障消费者人身安全的技术条件、服务设备和必要的救护设施,并制定具体应急预案。

三、消费者有权要求在购货凭证或者服务单据上记载商品或者服务的信息

明确消费者有权要求在购货凭证或者服务单据上记载商品或者服务的信息,经营者拒绝的,由工商职责任部门给予处罚。

【条例】规定:经营者提供商品或者服务,应当用清晰明白的语言或者文字向消费者介绍商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,就消费者的询问作出真实答复,并向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据。

消费者要求在发票等购货凭证或者服务单据上记载商品或者服务名称、价格、数量、等级、质量等内容的,经营者不得拒绝。

四、标价应做到标识醒目、价目齐全

细化明码标价的标准,标价应做到价目齐全、字迹清晰、货签对位、标识醒目。

【条例】规定:经营者提供商品或者服务,应当依照国家规定明码标价。标价应当内容真实明确、没有歧义;价签价目齐全、字迹清晰、货签对位、标识醒目;价格变动时,应当及时调整。

五、强迫购物、搭售商品最高罚10万元

明确经营者侵害消费者人格尊严受尊重权、公平交易权和自主选择权的具体情形,强迫购物、搭售商品、霸王条款将面临最高十万元的行政处罚。

【条例】规定:经营者提供商品或者服务,应当尊重消费者的人格尊严,不得有下列行为:

(一)恐吓、侮辱或者诽谤消费者;(二)非法检查消费者的身体及其携带的物品;(三)限制消费者人身自由;(四)毁损消费者具有人格象征意义的特定纪念物品。

经营者提供商品或者服务,不得有下列侵害消费者自主选择权、公平交易权的行为:

(一)强迫消费者购买商品或者接受服务;(二)搭售商品、服务或者附加其他不合理条件;(三)以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,排除或者限制消费者权利,加重消费者责任,减轻或者免除经营者责任;(四)在商品或者服务未标明价格的情况下,收取相应费用;(五)在标价之外加价、虚标价格出售商品或者提供服务;(六)法律、法规、规章规定的其他行为。

六、网络交易平台应当公开经营者身份信息

经营者标名应当醒目、清楚,网络交易平台应当审查、登记并公开其经营者的身份信息。

【条例】规定:经营者应当在其经营场所、网站首页或者从事经营活动的主页面的醒目位置,以便于识别的字体、颜色标明其真实名称和标记。租赁他人柜台、场地的经营者,应当以醒目方式标明自己的真实名称和标记。

网络交易平台提供者应当按照国家有关规定对进入平台销售商品或者提供服务的经营者进行身份信息审查和登记,并公开经营者的真实、合法身份信息。

七、明确广告、产品说明、店堂告示等承诺,经营者应当履行

明确广告、产品说明、店堂告示等承诺,经营者应当履行,否则承担违约责任。

【条例】规定:经营者通过广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等方式,对商品或者服务的质量、价格、售后服务等作出承诺的,其提供的商品或者服务的质量、价格、售后服务等应当与承诺相符。

经营者不能履行承诺的,应当事先告知消费者,并协商解决;造成消费者合法权

益损害的,应当依法给予赔偿。

广告、产品说明、店堂告示等不得含有虚假或者引人误解的内容,不得欺骗、误导消费者。

八、修理商品不得超过20日

完善“三包”规定:(1)明确商品的包修期期限为30日,(2)修理商品不得超过20日;(3)经营者修理、更换的,必须出具修理记录、更换凭证。

【条例】规定:商品的包修期限不少于三十日。商品房、汽车等商品,国家和省对其包修期限另有规定的,从其规定,消费者与经营者对商品的包修期限另有约定的,从其约定。

经营者履行修理责任的,应当向消费者出具修理记录。商品修理应当自收到商品之日起二十日内完成。

经营者承担更换责任的,应当免费调换同型号、同规格的商品,并向消费者出具更换凭证;无同型号、同规格商品的,应当根据消费者的要求退货。

九、网购商品须3日内发货

网购商品须3日内发货,上门推销,应当提前预约征得消费者同意。

【条例】规定:经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式销售商品的,应当保证商品的质量、性能、规格等与广告内容相符,并按照承诺的时限提供商品。经营者未对提供商品时限作出承诺的,应当自消费者确认购买之日起三日内交寄商品,经营者与消费者对交寄时间另有约定的除外。

十、经营者不得以查验拆包装为由拒绝退货

(1)明确退货的商品应当完整、无损坏;(2)经营者不得以查验拆包装或对商品调试为由拒绝退货;(3)经营者自行规定不宜退货的,应当以显著方式作专项确认。

【条例】规定:消费者通过网络、电视、电话、邮购等方式购买的商品,依照法律规定无需说明理由退货的,应当保证所退商品完整、无损坏。

经营者不得以消费者为查验商品拆开商品包装,或者对商品进行了调试为由,拒绝退货。不宜退货的商品,消费者购买时,经营者应当通过显著方式提醒消费者对不适用退货作专项确认。

十一、预付式消费应签订书面合同

规范预付式消费:(1)消费者有权要求签订书面合同;(2)不能继续经营的,应提前30日告知;(3)采取加盟连锁经营的,总店应加强对连锁店经监督,保护消费者权益。

【条例】规定:以预收款方式提供商品或者服务,消费者要求订立书面合同的,经营者应当与消费者订立书面合同。经营者不能正常或者继续提供商品、服务的,应当提前30日以电话、短信、电子邮件、公告等形式告知消费者。经营者提供的商品或者服务不符合约定要求,消费者要求退款的,经营者应当退款,不得无故拖延。

十二、公用服务不得收取安装材料费

规范公用服务:(1)水电气有线电视等公用服务不得收取安装材料费、暂停手续费;(2)检查、维护设备应提前三日告知消费者;(3)不能正常提供服务,应当减免费用。

【条例】规定:供水、供电、有线电视等

公用服务经营者,应当按照价格行政部门核定的收费标准收费,不得向消费者收取押金或者保证金、安装材料费、暂停服务手续费,不得限定消费者购买指定的商品。

公用服务经营者应当定期对设备进行检查、维护。

十三、快递服务赔偿条款应特别说明

规范快递服务,明确快递服务的责任和赔偿条款应当特别说明。

【条例】规定:提供快递服务的经营者对免除或者限制经营者责任及涉及快件(邮件)损失赔偿的条款,应当在快递运单上以醒目的方式列出,并予以特别说明。

十四、规范养老机构的救助义务

规范养老服务,明确养老机构签订协议和及时救助的义务。

【条例】规定:养老机构的经营者应当与接受服务的老年人或者其代理人签订服务协议,明确双方的权利、义务。养老机构在老年人突发危重疾病时,应当及时通知其代理人并转送医疗机构救治。

十五、通信计费应明示,超出套餐应及时告知

【条例】规定:通信服务经营者应当提供月度不清零、包季、包半年等流量计费服务套餐供消费者选择。

通信服务经营者应当以显著形式明示通信资费计算标准、方式和未使用完套餐流量处理方式等内容。未经消费者同意开通的上网、电话、短信和其他服务产生的费用,不得向消费者收取。

十六、签合同前反悔,开发商应当退还预收款

规范商品房交易,明确商品房售前和售后经营者的义务。(1)签合同前反悔,开发商应当退还预收款;(2)规划、设计变更的,开发商应当通知,消费者有权解除合同;(3)房屋主体质量不合格,有权退房。

【条例】规定:商品房买卖合同签订前,消费者放弃购买的,商品房开发经营者应当全额退还预收的费用。商品房所在住宅小区规划、设计变更的,商品房开发经营者应当在批准变更之日起十日内,书面通知预定购买商品房的消费者。

商品房交付后,经依法确认主体结构质量不合格的,消费者可以退房。

十七、明确具体行政主体与行政职责

【条例】规定:“履行工商行政管理职责的部门应当采取下列措施保护消费者合法权益”。如健全消费者合法权益保护投诉举报制度,接受、处理消费者投诉、举报;建立消费者合法权益保护预警制度,适时向社会发布消费警示信息等。这些行政职责的具体明确,能较好防范行政不作为。

同时,新条例还补充了《消法》对侵害消费者权益的行政处罚,更加充分地惩处不良经营者,保护消费者合法权益。

十八、强化消费者组织的作用

强化消费者组织的作用,将消费者协会更名为消费者权益保护委员会(消保委)。

消协改制为消保委体现政府对消费维权工作的重视,消保委将更好地在消费者权益保护体系中发挥组织协调、桥梁纽带作用,提高消费维权的整体效能。