

网购的商品不合心意想退换,商家以“已拆封”为由不退货,该怎么办?在美容院办了预付卡,发生纠纷后商家不肯退款,消费者能否要求弥补损失?

3月15日,《侵害消费者权益行为处罚办法》(以下简称《办法》)将正式施行,对新《消费者权益保护法》规定的经营者责任义务进行了细化,对经营者不履行法律、法规规定义务的行为明确了相应的行政处罚。日前,湖南省工商局对《办法》中的亮点进行了解读。

《侵害消费者权益行为处罚办法》3月15日正式实施,省工商发布具体解读 “已拆封”拒退货,最高罚50万

【亮点一】 4种情况下商家不得拒绝退货

2014年,新《消法》正式实施,规定除了部分特定商品外,消费者在网购中有权要求“7天无理由退货”。

然而,一些商家在销售过程中,仍然对此设置了不少障碍。记者在一些电商平台发现,有的网店依旧不支持7天无理由退货。

湖南省工商局消保处副处长吴卫表示,针对消费者网购“7天无理由退货”遭遇实施瓶颈的问题,《办法》对商家拖延退货、曲解退货要求等做法有了明确规定。其中,商家的4种行为将被视为拖延或无理由拒绝“7天无理由退货”:对于适用无理由退货的商品,自收到消费者退货要求之日起15天内未办理退货手续的;未经消费者确认,以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货的;以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货的;自收到退回商品之日起15天内,无正当理由未返还消费者支付的商品价款。

商家如出现以上4种情形将被视为有违法行为,工商部门可根据情节严重程度,依法处50万元以下罚款。

【亮点二】 预付卡纠纷商家理亏需付利息

如今,预付卡消费已渗入到普通市民的生活中,然而,商家承诺不兑现、门店搬迁、携款潜逃等预付卡消费纠纷频发,让消费者心有余悸。

据吴卫介绍,《办法》实施后,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当与消费者明确约定责任义务等内容。

《办法》针对预付款消费方式中退款难的问题,还专门规定商家未按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退回预付款,并应当承担预付款的利息。对退款无约定的,按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

对于消费者提出的合理退款要求,若经营者明确表示不予退款,或者自约定期限之日起、无约定期限的自消费者提出退款要求之日起超过15日未退款的,将视为故意拖延或者无理拒绝,由工商部门依法予以处罚。



【亮点三】 加工维修行业偷工减料、偷换零件最高罚款三万

近年来,随着经济发展,房地产行业和相关装修产业也兴起,房屋装修纠纷由此也时有发生。

吴卫表示,《办法》实施前,《欺诈消费者行为处罚办法》作为《消法》的补充,对服务行业的相应规定相对薄弱。此次的《办法》填补了之前的监管空白。

《办法》针对服务业经营者侵害消费者权益的行为进行了细化,并对相关侵权行为规定了处罚标准。如规定提供修理、加工、安装、

装饰装修等服务的经营者谎报用工用料,故意损坏、偷换零部件或材料,使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件或材料,更换不需要更换的零部件,或者偷工减料、加收费用;中介提供虚假信息或者采取欺骗、恶意串通等方式损害消费者权益的行为,由工商部门责令改正,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。

提醒

哪些商品网购不能退货

根据新《消费者权益保护法》的规定,经营者采用网络等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起7日内退货,且无需说明理由。但有几种商品除外,包括了消费者定做的,鲜活易腐的,在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软

件等数字化商品,交付的报纸、期刊,以及其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品除外。新《消法》同时规定,消费者退货的商品应当完好,退回商品的运费由消费者承担,经营者和消费者另有约定的按照约定执行。

资讯

华硕新品走高端轻薄路线

3月9日,华硕携四款笔记本新品亮相北京。全球极致轻薄的二合一平板笔记本电脑华硕Transformer Book T1/T3 Chi(气)、重新定义义·美·型行动哲学的全新代表作ZenBook U305以及拥有卓越性能搭载GTX最新独显和4K屏幕的Zen-Book UX501。

12.5英寸二合一笔记本——ASUS Transformer Book T3 Chi(气),在笔记本电脑形态下最薄处仅5.25mm,变化为平板形态则仅3mm,重量仅730g。在超薄的前提下,两款产品都拥有超高续航能力,前者7小时,后者10小时。

■记者 杨迪

LG 滚筒波轮二合一洗衣机受关注

3月10日,LG电子在上海召开2015年全产品发布会。LG携包括LG OLED电视(4K分辨率)、LG 105吋5K巨幕电视、LG至真4K臻广色域系列电视、LG滚筒波轮二合一洗衣机、LG双门中门冰箱

及LG Cord Zero等凝聚LG尖端科技的最新家电产品亮相本次发布会。其中LG滚筒波轮二合一洗衣机和LG双门中门冰箱凭借创新性的设计再次受到与会专家、媒体、消费者的关注。

■记者 杨迪

去澧县看湖南最美油菜花海



盈成澧南基地,上万亩油菜花海催生自驾游。

又到一年赏花时。每到阳春三月,位于常德澧南镇几万亩的油菜花,就变成了金灿灿的世界。这片被誉为“湖南最美油菜花海”,正是湖南食用油领军企业盈成油脂的原料基地。近日,本报从盈成获悉,

2015年春季赏花和工厂开放日活动将在3月21日至22日盛情启幕,期间,您将享受全程免费吃、住和各种赏游活动。您能HOLD住吗?心动不如行动,报名热线:0731-84802627。

■记者 肖祖华

3.15 来苏宁

活动日期: 3月13-15日

海信电视 U 任性

贺海信720系列曲面ULED颠覆上市 4K电视普惠全城

海信电视超“国标”服务承诺

屏幕保修 3年

海信服务升级 30天包退包换

58英寸超大平板

活动价: **4999元**

48英寸4K大板

活动价: **3999元**