

消费者权益保护法实施条例公开征求意见,网购再系“安全绳”

# 乱打电话发短信推销,罚你没商量

8月5日,国家工商总局于其官网上公布了《消费者权益保护法实施条例》(征求意见稿),并面向社会公开征求意见。条例对消费者反映强烈的如网络购物无理由退货、个人信息保护、预付卡等问题进行了有针对性的规范。如未经消费者明确同意或请求,经营者不得向其发送商业性电子信息或者拨打商业性推销电话;不影响“商品完好”即可退货;以及多用途预付卡需取得央行支付业务许可才可发行等。

面对这些广受关注的条款,湖南消费者怎么说?本报记者做了调查。

■记者 朱蓉  
实习生 曹雨轩  
柴利娜 吴佳豪 陈紫偲



## 拆包可退货,7日内退款

2014年3月15日施行的新消法的亮点之一是支持网购七日无理由退货。征求意见稿提出,经营者除依照新消法第二十五条规定外,不得擅自扩大不适用无理由退货商品的范围。

无理由退货争议的焦点之一在于消费者和商家对商品完好的理解不一致,比如有的商家不仅要求商品本身完好,而且商品包装必须完整,甚至要求商品不得拆封。此番条例提出,不得擅自扩

大不适用无理由退货商品的范围,并对“商品完好”给出清晰界定:商品能够保持原有品质、功能,包括商品本身、配件、商标标识、使用说明书等齐全的,视为商品完好。消费者基于查验需要而打开商品包装,或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。有了新规“撑腰”,以后消费者无理由退货将更有底气。

《征求意见稿》还提出,

经营者应当在签收退回商品之日起7日内向消费者返还已支付的货款。

此外,条例中提到,对拆封后易导致商品性质改变、影响人身安全或者生命健康的商品;一经激活或者试用后价值贬损较大的商品;销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品等情况,可以不适用7日无理由退货规定。不过,在未经消费者在购买时确认知情的,经营者不得拒绝7日无理由退货。

## 商家短信轰炸或将终结

只要网购一次,电话号码便变成了商家推送的渠道,这种情况以后有可能会改变。

工商总局发布的《消保条例》(征求意见稿)中拟定,经营者及其工作人员不得泄露、篡改、毁损其收集的消费者个人信息;未经消费者同意,不得向他人提供消费者个人信息,经过处理无法识别特定消费者且不能复原的除外。

此外,意见稿还提到,未经消费者明确同意或者请求,经营者不得向其发送商业性电子信息或者拨打商业性推销电话。消费者同意经营者向其发送商业性电子信息或者拨打商业性推销电话的,除双方另有约定以外,不得要求消费者承担费用。

截至8月8日16时30分,据一项由三湘都市报发布,调查样本为43份的消费者调查数据显示,55.81%的消费者表示偶尔收到过广告信息,37.21%的消费者经常收到此类信息,其中,高达74.42%的受访者对商家的这一行为表示反感,55.81%的消费者表示不愿意接受此类推送。

## 预付卡商家关门提前30天告知

活动期间通过给出大额优惠的形式,吸引消费者提前储值办理预付卡,如今已成为多数商家促销的一种主要方式。不过,随之而来的,卡内余额还有不少,商家却不见了等消费者在使用预付卡过程中所遭遇的权益受到损害的现象也屡有发生。

针对此类乱象,《征求意见稿》提出,如经营者决定停业、歇业或者服务场所迁移的,应当提前30天以电

话、短信、电子邮件、公告等形式告知消费者。在此期间,消费者有权选择解除协议,经营者应当退回预付款并承担预付款的利息、办理预付款业务时消费者支付的合理费用。

在此次征求意见的《条例》中,记者注意到,对于多用途预付卡,也作出了相关规定。如,《条例》第37条针对资和信、奥斯卡、福卡等可在多个商户适用的多用途卡拟规定,经营者发行多

用途商业预付卡的,应当取得中国人民银行的支付业务许可,并依照国家规定办理发行、受理、使用、充值和赎回等业务,设立预付资金专用账户,遵守客户备付金存管规定。

值得关注的是,在消费者调查中,高达58.14%的消费者表示对多用途预付卡所存在的潜在风险并不了解,而51.14%的消费者对该项征求意见的条例表示支持。

## 预收培训费太多,15日内可退款

培训市场竞争日趋激烈,不少培训机构给出1年甚至更长的“培训计划”,如消费者一次性缴纳1年的学费,则可以在整体上获得折扣。一位曾计划进修英文的白领女性告诉记者,她曾前往五一大道某英语培训机构咨询培训事宜,被推荐一次性缴纳2年培训费的套餐,“觉得不靠谱,便拒绝了。”

新条例实施后,消费者将有望不再遇到此类尴尬境地。记者在征求意见稿的条例中看到,意见稿规定,从事培训服务的经营者,应当向消

费者如实告知培训目标、课程设置、师资状况、教学地址或网址、收费项目和标准等情况,鉴定培训服务协议,不得有六类侵害消费者合法权益的行为。

这其中便包括了,不具备或超出法定资格和许可范围进行培训;违反约定提高收费标准或者增加收费项目;按学期或者教育培训周期收费的,预收费超过1个学期或者6个月;按课时收费的,预收费超过100个学时;违反约定调整培训时间和内容,减少培训时长和次数,安排不具

有教师资格或者不具有专业技术职务的教师从事教学活动,不按约定的教学场所、设备、设施、网络平台等提供培训服务等行为;采取不正当手段,迫使受教育者提前终止或者迟延学业等内容。

意见稿中提到,如培训经营者有前款行为之一的,应当自消费者提出退学退款要求之日起十五日内,退还全部或者部分学费、培训费以及其他费用。这也就是说,在未来,消费者在培训权益受到侵害时,找寻培训机构退还学费将“有法可依”。

## 释疑

### 退换货后保质保修期怎么算?

《征求意见稿》提出,经营者依照国家规定或者与消费者的约定承担退货、更换、修理等责任的有效期限自经营者向消费者交付商品或者服务之日起计算。而经营者向消费者履行商品或者服务更换义务后,承担退货、更换、修理等责任的有效期限自商品或者服务更换之日起重新计算。

### 职业打假人还将受保护吗?

《征求意见稿》提出,消费者为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务的,其权益受本条例保护。但是金融消费者以外的自然人、法人和其他组织以营利为目的而购买、使用商品或者接受服务的行为不适用本条例。

### 快递丢失咋赔偿?

现实中引发争议最多的是无约定且未保价快递的赔偿问题,不少快递公司往往只按快递费的三倍赔偿,令消费者不满。条例征求意见稿明确了快递丢失等情况的三类赔偿责任,提出“对于无约定且未购买保价的快件,按照相关法律规定赔偿”。

### 不召回缺陷产品怎么办?

前不久,宜家拒绝召回“夺命柜”引发热议。此番条例专门对商品“缺陷”进行了定义,“缺陷是指经营者提供的商品或服务存在危及消费者人身、财产安全的不合理的危险”,同时对拒不依法处理缺陷商品的,重申和强调了处罚规定。以后“宜家们”可能不能再那么任性了。

## 反馈

### 三种方式反馈意见

公众可通过以下途径和方式提出反馈意见:

1. 登录国家工商总局网站(网址: <http://www.saic.gov.cn>),通过首页右侧“法规规章草案意见征集”栏提出意见。

2. 通过信函方式将意见寄至:北京市西城区三里河东路8号国家工商总局消费者权益保护局(邮编:100037)。

3. 通过电子邮件方式将意见发送至:12315@saic.gov.cn。

意见反馈截止时间为2016年9月5日。