

“退一赔一”修改为“退一赔三”

市消保委解读 3月15日施行的新《消费者权益保护法》

本报讯 (记者 陈杰) 昨天下午, 市消保委召开新闻发布会, 对新的《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)进行案例解读。新《消法》将于今年3月15日施行。记者注意到, 结合消费者个人信息保护、欺诈行为退赔、金融消费防“忽悠”、消费者网购“后悔权”等方面的新情况、新问题, 新《消法》都有新规定。

保护消费者个人信息

在移动互联网时代, 消费者反映个人信息泄露、骚扰信息不断等问题屡禁不止且有愈演愈烈之势。新《消法》明确规定了经营者收集和使用消费者个人信息应当履行的告知义务、保密义务以及经营者的商业推销不得侵犯消费者的生

活安宁权。新《消法》第五十六条规定, “除承担相应的民事责任外, 其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的, 依照法律、法规的规定执行; 法律、法规未作规定的, 由工商行政管理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, 处以五十万元以下的罚款; 情节严重的, 责令停业整顿、吊销营业执照”。

“退一赔三”保底500元

对于经营者的欺诈行为, 新《消法》将现行《消法》规定的“退一赔一”修改为“退一赔三”, 并增加了“增加赔偿的金额不足五百元的, 为五百元”的规定, 旨在有效调动消费者维护自身合法权益的积极性, 强

化经营者的义务。

新《消法》对违法经营者规定了“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, 处以五十万元以下的罚款; 情节严重的, 责令停业整顿、吊销营业执照”。相比于现行《消法》中的“处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款, 没有违法所得的, 处以一万元以下的罚款”, 大大增加了经营者的受处罚金额, 进一步加大对消费者合法权益的保护。

金融消费跟“忽悠”说不

现行《消法》对于消费者在金融服务领域中遭到经营者的不法侵害处于一种“真空”状态, 而新《消法》则新增了“提供证券、保险、银行等金融服务的经营者, 应当向消费者

提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量或者质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息”的规定。

对于一些金融产品, 尤其是与国际大宗商品价格挂钩的金融衍生产品, 消费者普遍缺乏相关专业知识, 容易听信销售人员的推销, 忽略购买金融产品存在的风险。而此次新《消法》规定了金融服务领域经营者的信息披露义务, 保护了消费者的基本知情权。

消费者网购有“后悔权”

消费者通过非现场购物不能直观地判断商品的品质、质量、性能等, 只能通过经营者提供的信息来判断, 这必然会带来一些判断上的

误差。现行《消法》对网络、电视、电话、邮购等方式销售的商品中产生的上述问题没有明确的规定, 新《消法》对消费者在无理由退货方面做出了新的明确规定, 这一规定其实是新增了冷静期制度, 赋予消费者在网购时的“后悔权”, 旨在平衡消费者和经营者之间信息不对称导致的问题。

考虑到网络购物市场的发育程度和对经营者的影响, 防止有的消费者滥用这种权利, 同时明确了不宜退货的情形、退货的商品应当完好, 以及退货费用的承担等细节, 从而增强了法律适用的确定性和可操作性。对于法律明确列明的商品之外, 商品性质不宜退货的, 要求必须经消费者购买时确认, 解决了可能发生的事后争议。

网站竞相贴钱高额返现

本报讯 (记者 鲁雁南) 随着春节黄金出游季临近, 消费者通过网上或手机客户端预订景区门票可享的优惠幅度不断创出新高——在景点优惠价的基础上, 网站竞相贴钱高额返现, 个别景区甚至出现了零元门票。

记者查询携程网和同程网发现, 景点门票绝大部分都有返现优惠。出现零元门票的, 既有上海东方绿舟、崇明东平国家森林公园等上海市内景点, 也有当季外地热门景区。携程网上, “哈尔滨冰雪大世界”在线支付预订平日票, 在288元的优惠价基础上, 还返现283元, 如果通过携程APP手机预订, 还可多优惠5元, 正好达到“免费白送”。

返现的前提, 是消费者在线预订相应门票, 且游玩之后发表点评。获得网站返现后, 可申请提现至银行卡。为引导更多游客通过手机预订, 网站也有针对性地给出更多“福利”。除了携程APP手机预订额外多返现5元外, 同程网也打出手机“客户端点评即享三倍点评奖金”的旗号。

在消费者普遍反映景区门票价格偏高的国内游市场, 高额返现的拉动作用立竿见影。来自携程地面服务事业部的数据显示, 最近一周, 携程APP和网站的门票预订量比去年同期增长10倍以上, 创历史新高, 以出现零元门票的“哈尔滨冰雪大世界”为例, 一天的预订量就达数千张。

市场营销中心相关负责人直言, 业内景区门票的平均佣金为门票价格的8%-15%, 超过门票价50%以上的高额“返现”是在破坏整个市场规范。短期来看, 价格战有利于迅速扩大市场占有率, 但从长远发展的角度来看, 过度的价格战也会增加在线旅游商、景区等产业链相关者的经营风险, 或导致行业垄断。

整治交通路周边长途车违规行为 视频监控查“站外带客”



春运直通车

本报讯 (记者 张欣平 通讯员 陈朝晖) 普陀区的交通路沿线是春运期间省际客运车辆必经路段, 属“站外带客”等违规行为的多发地。从今天起, 市交通执法总队结合日常排摸及近期暗访掌握的情况, 联合普陀交警支队、宣川新村派出所、工商普陀分局、上海

长途汽车客运总站等部门对交通路、交通西路周边地区省际道路客运车辆违规行为实施综合整治, 依法打击省际客运非法售票点、黄牛站外组客、车辆站外带客、沿途揽客等扰乱交通秩序和治安环境的违法行为。

据了解, 此次多部门联合整治活动, 将由执法人员通过视频进行监控, 一旦发现有违规省际客运车辆就立即进行锁定, 并通报给现场

的交警和交通执法人员, 由守候在交通路宜川路口或中山北路沪太路口的交警进行拦截, 交通执法人员对车辆和驾驶员进行检查; 由交警对当事驾驶员查验“两证”(驾驶证和行驶证), 交通执法人员对省际客运车辆和驾驶员的从业资质进行检查, 并当即对现场车辆和乘客进行摄影摄像, 固定证据。涉嫌违法违规车辆, 由交警和交通执法人员将车辆及当事驾驶员和乘客

带至上海长途汽车客运总站; 交通执法人员按照程序对驾驶员违章事实取证核实后制作相关笔录, 在查实违法事实后, 依法暂扣省际客运车辆, 由上海长途汽车客运总站安排具体场所负责查扣车辆乘客的临时安置, 并在驻站民警配合下做好乘客的重新购票、安检等事宜, 保证乘客顺利返乡。

与此同时, 根据违法当事人提供的省际客运非法售票点, 由工商普陀分局联合相关执法部门, 根据法规及时开展对相关非法售票点的取缔查处, 做到“发现一处、查处一处、取缔一处”, 从源头上遏制非法销售长途客运车票的违法行为。



菜场买菜可打分

新开张的镇宁路标准化菜场不仅每个摊位都设置了智能化LED菜价牌, 滚动播放菜价, 一小时刷新一次价格, 消费者还可以给每个摊位打出“满意”或“不满意”的评分, 评分将综合成星级由系统每日生成, 显示在摊位上的LED牌上, 让顾客一目了然, 可以进一步推动摊主的诚信。

图为消费者在给一个摊位打上“满意”的评分
记者 周馨 摄影报道

本报讯 (通讯员 张小小 记者 郭剑烽) 首辆安装称重系统的厨余垃圾清运车, 目前在松江投入使用。车辆在收运垃圾时, 车身上安装的信息化系统将自动作业, 实现了称重与装载同步操作。一旦装载超量, 车辆还会发出超量警告, 为安全作业添一份保障。

装有车载称重系统的作业车辆到达小区垃圾房后, 工作人员先用读卡器读取小区垃圾房的IC卡, 然后再开始收运作业。作业过程中, 除了车身显示屏、操作人员手中的读卡器显示装载的垃圾重量外, 通过网络同步传输, 几公里之外的监控平台也可以实时查看。清运车操作师傅告诉记者, 车厢两侧各安装了4个传感器, 当车厢超重时, 系统还会发出警报声。不过8个传感器是按总重量计算的, 所以即使垃圾放入不均匀, 也不会影响称重。

根据计划, 目前松江城区首批10辆装载称重系统的厨余垃圾清运车将陆续投入使用。通过成功试运行, 逐步推广应用到各街镇干湿垃圾分类运输车, 全面实现源头分类运输自动化计量管理。

冷鲜鸡活杀鸡哪个口感更好?

“依好上海”微信邀你试吃体验



本报讯 按照本市规定, 从今年大年初一开始至4月底暂停活禽交易。专家表示, 杜绝活禽交易, 提倡吃冷鲜鸡是防止禽流感流行较为可靠的办法, 是维护城市公共卫生安全的良策。专家还告诉新民网记者, 无论

口感还是营养, 冷鲜鸡都好过活杀鸡。

你了解冷鲜鸡吗? 你家还在买活杀鸡吗? 冷鲜鸡和活杀鸡到底哪个口感更好? 新民网“依好上海”将带大家前往奉贤旺园合作社体验试吃, 并感受田园风光, 亲近大自然。(田诗雍 张晓华)

小贴士

活动时间: 2014年1月25日 9:00-16:00

活动地点: 奉贤区卫季村(文新大厦集合, 统一发车前往)

报名方式:

第一步: 关注微信依好上海(微信号: helloshanghai2013)

第二步: 发送“农家乐+真实姓名+手机号+年龄”, 通过各种方式亮出你的吃货本色, 即有机会获得邀请

报名截止时间: 1月22日 名额有限, 报名从速

自动称重厨余垃圾清运车投用

一旦超载会发出警报