



新《消条》之实施 消费者之保障

——上海市消保委为您梳理新《消条》新规定

■杨韵

2014年11月20日，新修改的《上海市消费者权益保护条例》经市十四届人大常委会第十六次会议讨论通过，定于明天（2015年3月15日）正式实施。作为规范消费领域的地方性条例，新《消条》的实施可以说是为消费者维权又添一大利器，也是对营造与国际大都市相适应的消费环境、提振消费信心、促进消费发展具有重要意义。为帮助消费者学习好、理解好、使用好新《消条》，上海市消保委结合投诉谈新规，以飨读者。



1.问：消费者王小姐工作之余在沪上一家英语培训机构报了口语课程，然而开课后不久却经常遇到中途换老师、随意改变课程设置等情况，对此，新《消条》有些什么规定？

答：新《消条》对提供教育培训服务经营者的信息披露义务和告知义务有了更明确的要求，第20条规定：“从事教育培训的经营者和消费者签订的合同中应当明确提供教育培训服务的真实身份、经营地址、联系方式、消费者接受培训的地点、培训服务的价款、课程的履行期限、师资标准、售后服务和民事责任等信息。消费者未充分了解教育培训服务的真实情况，或者不了解经营者的真实身份信息的，无法保证交易的实质公平。”



2.问：消费者张先生和某家健身会馆签订了健身会籍合同，当时销售顾问宣称他们公司是国际知名品牌，在上海有多家连锁店，会员卡可以通用。但当他去其他店消费时，却被告知加盟店的会员卡不能在直营店使用，遇到这种情况怎么办？

答：新《消条》创设性地规定了特许加盟必须明示规则。标明自己真实的名称和标记是经营者应尽的义务，第24条规定：“通过加盟等形式从事商业特许经营的经营者，应当标明特许人和被特许人的真实名称和标记。”同时第39条规定特许人在特许经营合同中，明确商品或者服务的质量要求和保证措施、消费者权益保护和赔偿责任的承担等内容，并对被特许人的经营活动加强指导、监督；被特许人还应当向消费者明示商业特许经营合同中关于消费者权益保护和赔偿责任的承担等内容。



3.问：消费者李女士在某知名电商平台购买了化妆品，收到货物后怀疑是假货，于是打电商的客服电话投诉，客服却说，她购买的化妆品是由平台入驻商家提供的，让她直接去找入驻商家解决。但李小姐称自己在网购平台上搜索该化妆品时，自营和非自营商品的链接是同时显示的，并没有标明“店中店”的标志。对此，新《消条》有没有具体的规定？

答：新《消条》要求电商平台对“店中店”提供的商品必须明示，同时加强对入驻商家的审核和信息披露义务。第24条规定：“网络交易平台应当对进入平台销售商品或者提供服务的法人、其他经济组织、个体工商户或者自然人进行身份信息审查和登记，并在入驻商家的主页面显著位置标明营业执照和相关许可证信息，或者营业执照的电子链接标识；如果是自然人的，还要标示自然人身份信息经审查真实、合法。”



4.问：新《消条》规定了网络购物七日内可以无理由退货制度，但是某些网站只在网页上“某个角落”的退换货规则里标明了哪些商品不能无理由退货，对此，新《消条》有没有相关的规定？

答：新《消法》实施后，有些网站出现了退货量激增的情况，各方对“根据商品性质不宜退货”的商品范围，“退货的商品应当完好”也产生了不同理解。对此，新《消条》并不限制经营者和消费者约定哪些商品不适用无理由退货，而是在第30条中强调经营者“应当通过显著方式告知消费者，并设置提示程序，采取措施和技术手段，供消费者进行确认。经消费者在购买前确认的，不适用无理由退货。”新《消条》同时明确，消费者为检查、试用商品而拆封且商品本身不污损的，仍应当认定商品完好。



5.问：消费者范先生买车后经常接到一些莫名其妙的推销和骚扰电话，保险推销尤其多，当他质问推销人员究竟是从哪里得到他的

个人信息时，他们都支支吾吾。新《消条》对消费者个人信息的保护有什么更有力的措施？

答：新《消条》要求经营者收集、使用消费者个人信息，必须遵循合法、正当、必要的原则，并设立了经营者收集、使用消费者个人信息的“举证义务”。第31条规定：“经营者必须明示收集、使用消费者个人信息的目的、方式和范围，且征得消费者同意的证明资料至少留存五年。”也就是说当有合理怀疑经营者泄露或违反约定使用消费者个人信息的情况，经营者要为自己是合法使用提供依据。这一规定解决了现行法律框架内消费者个人信息侵权案件取证难的问题，给行政机关查处经营者的违法行为提供了制度保障。同时，新《消条》也强调了经营者对消费者个人信息安全要做好事前防范。要求经营者建立健全信息保密和管理制度，制定信息安全事件应急预案，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，经营者应当立即启动应急预案，采取补救措施，及时通知消费者。



6.问：消费者刘先生为了孝敬父母，特地花了2万多元买了一个按摩椅，没想到按摩椅用了一次就不能正常工作了，想要退货，商家却说只能换或者修。对这种质量不合格的商品该退还是该修，新《消条》是怎么规定的？

答：新《消条》第33条明确规定：“商品或服务不符合要求，既无国家规定也无双方约定的，七日内消费者可以直接要求经营者退货或者退款，修理、更换和重作不是退货和退款的必经程序。七日后有严重质量问题的，也可以要求退货或退款；一般质量问题则可要求经营者履行修理或者更换的义务，运输等必要费用也应当由经营者承担。”



7.问：消费者吴女士在某美容美发中心购买了10000元的会员卡，购买时店方承诺所有服务项目都可享受3折优惠，结果“十一”长假后，消费者被告知美体按摩服务不能享受3折。对此，新《消条》在有些什么新的规定？

答：新《消条》针对经营者突然停业预付款不知去向，更换门店后拒绝消费者继续使用预付卡或者必须再充值，擅自更改折扣幅度或取消折扣项目的情况，第37条规定：“经营者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，明确约定经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、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、争议解决方式等事项。”也就是说经营者当初的承诺必须应消费者的要求白纸黑字写下来。



8.问：消费者薛先生去农产品展销会买了几十斤黑龙江五常米，商家自称绝对正宗，然而当他拿回家和朋友从东北带回的正宗五常米一比较，发现两者差别很大。像这种情况，根据新《消条》，柜台出租者要承担什么责任？

答：新《消条》第38条规定，“商品交易市场的经营管理者和柜台、场地的出租者，应当核验场内经营者、承租者的营业执照、许可证件等资料，保存复印件，并向查询场内经营者、承租者情况的消费者提供上述真实信息。另外，商品交易市场的经营管理者和柜台、场地的出租者，还要在交易场所的显著位置设立公示牌，公示场内经营者、承租者的名称(姓名)、经营(租赁)期限、经营项目等与维护消费者合法权益有关的事项。消费者可以根据公示的情况自主选择是否消费或选择哪家经营者。如因展销会的开办者未尽审核义务，则要承担一定的过错责任。”



9.问：经营者的恶意欺诈，是消费者深恶痛绝的，对此，新《消条》有无相关条款制约这种行为？

答：新《消条》第62条规定：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。”也就是说经营者故意隐瞒消费者真实情况或故意告知虚假信息，消费者可以要求“退一赔三”，且保底500元。



10.问：因违法成本过低，一些经营者接受行政处罚后依然我行我素，消费者在哪里能直接查询经营者的信用档案，对不法经营者用脚投票？

答：新《消条》第67条规定：“经营者有欺诈行为，缺少少两、强买强卖等违法行为的，行政处罚机关不仅要对其进行查处，还应当将违法经营者的行政处罚信息记入其信用档案，通过企业信用信息公示系统向社会公布，归集到市公共信用信息服务平台。”也就是说消费者今后通过全市统一的信用信息服务平台就能查询到经营者的信用情况，对那些不法经营者主动说不。