

□ 记者 祝亮

随着互联网的兴起与发展,网络销售、网络购物渐成规模;消费品和经营者提供的服务种类日趋丰富,自住商品房、机动车、金融服务等成为消费者日常生活中新的消费对象……

针对消费者权益保护领域出现的这些新情况新问题,我省拟对《安徽省消费者权益保护条例》进行全面修订。昨日,省政府法制办全文公布《安徽省消费者权益保护条例(修订草案)》,并向公众公开征集意见。

质量安全

商品发现缺陷 必须立即召回或销毁

草案规定,经营者为促销向消费者提供的奖品、赠品,打折商品或者免费、打折服务,应当保证质量,并承担相应的质量责任。

经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷,有危及人身、财产安全危险的,应当立即采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施,并告知消费者和向有关行政部门报告。采取召回措施的,经营者应当承担召回商品费用。

环境安全

消费者购物时发生危险 经营者必须救助

经营者应当为消费者提供安全的消费环境和场所;存在危险因素的,应当设置警示标志并采取安全防护措施。

从事高危险项目经营的,经营者应当告知消费者项目的危险性,按照有关规定配置安全保障设施,并建立应急处置预案。

提供停车场或者存储设施的经营者,应当提供存储凭证并采取相应的安全保障措施。

消费者购买商品或者接受服务时,人身、财产安全受到侵害或者可能发生危险时,经营者应当及时给予救助。

公平交易

不得限定最低消费 及搭售商品、服务

消费者享有自主选择商品或者服务和公平交易的权利。经营者向消费者提供商品或者服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益,不得:(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)限定消费者接受商品或者服务的最低消费限额;(四)以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定;(五)未明示商品或者服务价格、未事先告知消费者并征得其同意而收取相应费用的。

公告

尊敬的客户:

为了向您提供更优质的服务,我公司将在2015年8月10日22时至2015年8月11日8时进行系统升级。在此期间将会暂停全省各渠道服务,包括10086客服热线,带来不便之处深表歉意,请您谅解。

温馨提醒:升级期间将不能进行话费查询和交费,为保证您的正常通信,请您提前查询话费并及时交费。

特此公告。

中国移动通信集团安徽有限公司
二〇一五年八月七日

注:本公告内容如有变更和补充,将另行告知,也可登录中国移动安徽公司网上营业厅www.ah.10086.cn查询或咨询客户服务热线10086。

套餐应按量收费

省政府法制办公布《安徽省消费者权益保护条例(修订草案)》

质量安全

环境安全

《安徽省消费者权益保护条例》

三包服务

无约定的商品 可以在7天内退货

草案规定,经营者按照国家、省有关规定或者与消费者的约定,对商品承担包退、包换、包修责任的,应当出具包退、包换、包修凭证并履行承诺。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

到期未能修复 应更换相同商品

经营者按照有关规定承担更换责任的,应当免费为消费者调换同型号、同规格的商品。无同型号、同规格的商品的,经营者应当根据消费者的要求予以退货,不得违反国家规定收取折旧费。

经营者按照有关规定承担修理责任的,应当自收到修理的商品之日起二十日内修复,并不得收取任何费用;到期未能修复商品的,经营者应当按照消费者的要求更换同型号、同规格的商品;在保修期内两次修理仍不能正常使用的,经营者应当负责更换或者退货。

无理由退货

拆除包装不能成为 拒绝退货的借口

消费者通过网络、电视、电话、邮购等方式购买商品,依照法律规定适用无理由退货的,应当保证商品及附件完整,不影响商品二次销售。经营者不得以消费者为查验商品而拆除商品包装或者试用、调试、安装商品为由拒绝退货。

预付式消费

须签订书面合同

经营者以预收款方式提供商品或者服务,应当与消费者签订书面合同,约定的事项必须包括:经营地址、联系方式;商品或者服务的数量和质量;商品或者服务的价款、费用;合同履行期限和方式;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。

瑕疵争议

由经营者承担举证责任

经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机、移动电话、摄像机、油烟机、热水器、微波炉等耐用商品或者装饰装修、医学美容等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

公用服务

不得收取 材料费、暂停手续费

从事供水、供电、供气、供暖、邮政、电信、有线电视、互联网络等公用服务的经营者,应当按照价格行政部门核定的收费标准收费,不得擅自提高收费标准或者增加收费项目,不得收取押金、保证金等;不得限定消费者购买指定的商品;未提供材料的,不得收取材料费;消费者要求暂停服务的,不得收取暂停手续费。

套餐未用完不得清零

从事电信、有线电视、互联网络服务的经营者,还应遵守的规定包括:(一)提供升级服务项目的,应当保证提供基础服务项目;(二)因消费者未支付费用等原因停止提供商品或者服务的,应当事先告知消费者,并给消费者必要的准备时间;(三)没有法定事由不能正常提供商品或者服务的,应减免相应费用,并赔偿损失;(四)以套餐方式收费的,应当按实际接受的服务计量收费,未使用完的不得清零;(五)未经消费者同意,绑定软件自行开通上网、电话、短信和其他服务功能等产生的费用,不得向消费者收取。

商品住宅

消费者不买房了 必须全额退订金

经营者在与消费者签订商品房买卖合同前,消费者改变购买意愿的,经营者应当全额退还向消费者收取的商品房预订订金等费用。

宣传海报、沙盘等宣传房屋和规划设施的说明、允诺具体确定的,视为合同的内容。

小区规划存在变更,经营者应当在变更确立之日起十日内,书面告知消费者,消费者有权在通知到达之日起十五日内作出是否购买的书面答复。经营者未在规定时间内通知消费者的,消费者有权不予购买;消费者未予购买的,经营者承担违约责任。

防水保修期不得低于五年

商品房销售业的经营者应当按照国家规定对商品房实行质量保修。在正常使用情况下,应当进行防水处理的屋面防水工程、卫生间、下水道、房间、外墙面的防渗漏保修期不得低于五年。除另有约定外,商品房的保修期自商品房交付消费者之日起计算,保修期内的维修费用(含公共部位的维修费用)由经营者承担。

住宅装修服务业的经营者,应当与消费者书面约定施工方案、期限、质量、价格、环保指标、质量保证方式、违约责任等内容。装修工程的保修期限不得低于二年,自竣工验收合格之日起计算。

征求意见的起止时间:即日起至8月25日。

提出意见的方式:1.登录中国安徽网,点击网站首页下方的“省政府法制办立法意见征集”栏目,对征求意见稿提出意见。2.登录省政府法制办门户网站,点击网站首页右侧的“立法意见征集”栏目,对征求意见稿提出意见。3.通过信函方式将意见寄至:合肥市长江中路221号安徽省人民政府法制办公室行政法制处(邮政编码:230001),并在信封上注明“消费者权益保护条例征求意见稿”。4.通过电子邮件方式将修改意见和建议发送至:sfzbxfzcc@126.com。

