

市工商局局长解读《湖北省消费者权益保护条例》

今年，省人大常委会审议通过了《湖北省消费者权益保护条例》(简称条例)，条例将于5月1日起施行。市工商局党组书记、局长徐永春对条例进行解读，针对消费热点问题，帮助消费者有效维权。

热点一：近年来，预付卡消费在美容美发、娱乐健身、百货零售、教育培训、家政服务等行业盛行，这种消费模式在一定程度上有利于经营者回笼资金，也能让消费者通过打折方式获得实惠。然而，先付款再消费的方式往往让消费者陷于被动境地，无法预知商家在经营中可能发生的变故，无法准确判断商家提供的服务是否标准，一旦遇到欺诈、侵权，甚至是卷款潜逃的行为，消费者难以及时维护合法权益。

针对预付卡的突出问题，《条例》打出“组合拳”。一是明确发卡要求。需要发放预付卡的经营者应当自营业执照核准登记之日起满六个月后方可发放，并依法备案。二是强调明示义务。经营者停业、歇业或者变更经营场所的，应当在经营场所显著位置明示，并提前三十日以有效方式通知消费者。未通知消费者，并且无法联络的，视为欺诈。三是保障消费者退卡、转卡权利。经营者出现降低服务标准、停业、歇业、变更经营场所等情形的，

消费者可要求退款。消费者因居住地变化、身体健康等客观原因需要转卡的，经营者应当允许。同时将经营者未及时退款的行为规定为故意拖延或者无理拒绝。四是创新监管形式。商务主管部门应当会同有关部门建立统一的单用途商业预付卡协同监管平台，归集经营者发放、兑付预付卡的相关信息，加强对预付卡经营活动的监督管理和风险控制。

热点二：媒体上经常出现的“毒奶粉”“毒玩具”“吃人电梯”“贩卖信息”等词汇，使得消费者安全问题成为社会聚焦的重点问题。

对此，《条例》明确经营者应当依法诚信经营，恪守社会公德，同时强化经营者在保障消费者安全方面的主体责任。一是规定消费者有权要求经营者提供的商品和服务符合保障人身财产安全的要求。经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，应当及时采取停止销售、召回等措施。二是规定经营者应当为消费者提供安全的消费环境和场所，其经营场地、设施设备、店堂装饰、商品陈列、网络环境等，应当符合保障消费者人身财产安全的要求。三是规定经营者应当确保消费者身份信息、个人生物识别信息、财产信息、消费记录等个人信息的安全，不得非法加工、公开、出售或者向他人提供消费者个人信息。

热点三：网络、电视、电话、邮购销售等已成为人民群众新消费方式，消费者权益保护法规定了七日无理由退货制度，对于解决因信息不对称而出现的冲动消费和误购的问题有积极意义，

而且对于企业树立自身形象、提高用户消费体验也有积极作用。

《条例》对无理由退货制度予以了细化完善，重点作以下规定：一是适当扩大无理由退货范围。在上位法规定的网络、电视、电话、邮购方式外，增加经营者以会议、讲座或者广播等方式销售商品的，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。二是明确经营者提示义务。除消费者权益保护法规定的四类商品外，其他根据商品性质不宜退货或者根据法律法规规定不适用无理由退货的商品，经营者应当以显著方式提示消费者，并经消费者确认。三是严格经营者责任。为防止经营者无限期拖延退款或者擅自提高退货门槛。条例规定，对适用无理由退货的商品，经营者自收到消费者退货要求之日起超过十五日未办理退货手续，自收到退货商品之日起超过十五日未退还消费者支付的商品价款，或者以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货的，视为故意拖延或者无理拒绝。

热点四：《中华人民共和国消费者权益保护法》规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，要承担惩罚性赔偿责任，同时还要受到严厉的行政处罚。但并没有规定“欺诈”的具体情形，这给基层执法以及消费者维权带来了困扰。

对此，《条例》从两个方面细化“欺诈行为”：一方面对直接认定经营者欺诈的情形进行罗列，主要包括经营者提供国家明令淘汰并停止销售的商品，骗取消费者价款、费用而不提供商品或者服务，用虚假或者引人误解的商品说明、实物样品、现场演示、

打折促销等方式误导消费者等七种具体行为。另一方面，具体列举推定欺诈的情形，包括经营者提供不符合保障人身财产安全要求的商品或者服务，提供失效、变质的商品，提供伪造或者冒用他人特有的名称、包装、装潢的商品或者服务等六种行为。就推定欺诈的行为，如经营者能够证明自己并非欺骗、误导消费者的，不属于欺诈。条例通过列出欺诈行为清单，不仅给市场监管部门提供明确的执法依据，更是让消费者易于识别欺诈行为，增强维权意识，同时让经营者明白哪些行为可能构成欺诈，要承担相应法律责任，从而起到警示作用，督促经营者严格自律。

热点五：营利性医疗、非学历教育、商品房、汽车、金融等领域消费，涉及人民群众生活，受到社会各界普遍关注，使得此类领域消费问题成为消费热点问题。

对此，《条例》明确营利性诊疗机构不得过度诊疗和夸大诊疗效果；规定家用汽车销售者不得强制消费者购买、使用其配套产品和服务，汽车4S店不得提供不必要的收费服务，要求家用二手汽车销售者应当保证其销售的二手汽车安全性能；规定商品房的质量保修期不低于“八年”。这一系列制度设计切切实实维护了消费者的合法权益，突出了我省消费维权工作的重点、亮点和地方特色，增强了条例的针对性和可操作性。