



7日内退货不准收折旧费

我省电动自行车“三包”出新规

诚信天下

以后,老百姓购买电动自行车,若出问题寻求三包,将有法可依。昨日,省工商、省质量技术监督局、省商务厅联合出台了我省关于电动自行车修理、更换、退货责任(以下简称三包)的规定(试行)(以下简称新规)。



亮点一：“三包”实行谁销售谁负责

消费者新买的电动车如果有问题,总是容易被销售商、生产商、维修商等三方踢皮球,最后可能还是不了了之。

新规明确规定,销售商与生产商、销售商与供货商、销售商与特约修理商之间订立的合同、不得免除本规定明确的三包责任。

亮点二：补办凭证仍享“三包”

消费者丢失三包凭证,该怎么办? 新规规定,消费者凭购车发票向销售商、生产商申请补办后,仍依照规定享有修理、更换、退货权利。

销售商、生产商应当在接到消费者补办申请后10个工作日内予以办好并交付消费者。如遇山区、乡村交通不便的可以再延长10个工作日,节假日顺延。

亮点三：7日内退货不准收折旧费

消费者购买电动车7日内若遇到质量问题,如果想退货,问题多多。新规中明确规定,电动车售出之日起7日内,电机、控制器、传动系统、制动系统等主要部件发生性能故障不能正常使用的,消费者可以选择修理、换货或退货。

消费者要求退货的,销售商应当按发票价格一次退清货款,不得收取折旧费。

亮点四：超时维修享受补偿

电动自行车若在三包期内出问题,自然会送去维修,那么在维修期间就会影响消费者正常的出行,以前消费者只能自认倒霉,现在新规明确规定,在三包有效期内,因电动自行车质量问题每次修理时间超过3日的,销售商应当根据消费者要求

为消费者提供备用车,或者给予合理的乘坐公共交通费用补偿。

亮点五：六种情况不承担“三包”

电动车自购买之日起即可享受“三包”服务,但是出现以下六种情况,销售商则不承担三包责任。

消费者购车时,以书面形式被告知电动自行车存在瑕疵;无发票或“三包”凭证;编号与登记号不符;因消费者未按照使用说明书要求正确使用、维护、修理而造成损坏的;因不可抗力造成损坏的;不在三包目录内的易耗品,如轴承、保险丝、灯泡等。

消费者提出的符合本规定的三包要求,故意拖延或者无理拒绝的,消费者可以向工商行政管理部门申诉,由工商行政管理部门依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十条责令改正,并依法处罚。

实习生 李敏 记者 赵莉

银行收费未告知 过期食品仍销售

省工商局发布2012年十大消费维权、十大打假典型案例

星报讯(记者 赵莉) 2012年,全省各级工商部门12315系统共受理消费申诉举报咨询94494件,日平均受理量259件,解决91764件,解决率为97.11%,其中受理消费者申诉16295件,为消费者挽回经济损失1968.75万元。受理举报3414件,罚没款278.5万元。昨日,省工商局发布2012年十大消费维权、十大打假典型案例。

典型案例一：银行收费未告知

回放:2012年3月16日,界首市工商局12315中心接到申诉,申诉人吴某称某银行界首支行在自己不知情的情况下擅自收取账户管理费每月30元,侵犯了自己的知情权,要求该银行退还所有扣款。

经查,吴某办理开户时银行声称账户是不收费的,后来却在没告知的情况下开始收费,待到吴某发现时已收取了账户管理费720元。

银行称自己是按上级文件规定,属正常收费,且在经营场所张贴了收费告知书,不应退款。吴某则认为,银行应把告知书送到自己手中或当面告知才算真正履行告知义务,因此银行理应退还扣款。

点评:工商执法人员认为,银行未能履行告知义务,应负主要责任,同时吴某多次到银行取款都没能注意到店堂收费告示,也有一定的责任。经过多次调解,最终双方达成一致协议,由银行退还吴某账户管理费450元。

典型案例二：购买保险被忽悠

回放:2012年5月18日,邵某来到六安市工

商局12315中心投诉,称其2006年至2008年连续三年购买了某保险公司六安分公司分红保险产品,累计交纳80136元,投保时保险公司业务员宣称六年到期后可以拿全额保费。

2012年3月,六年期已到,邵某在办理退保时,保险公司只退给她67290.88元,未能全额退保,尚缺12845.12元,她与保险公司多次交涉要求全额退保未果。

点评:工作人员接到投诉后,查阅了邵某的投保材料,发现有一张“分红保险声明书”上的签名不是邵某的亲笔签名,且在这份声明的条款中,明确了该声明书是该保险合同的组成部分,邵某指出,在此之前她没有看到过这份声明书。

工作人员以此为证据链,依据相关规定进行调解,最终保险公司同意退给邵某12850元,分红按期支付。

典型案例三：ZIPPO商标遭侵权

回放:2012年1月14日,淮北市工商局根据举报,对位于淮北市淮海路相王国际购物广场二楼的淮北市成元饰品店依法进行检查,发现该店销售的ZIPPO打火机等商品存在侵权行为,遂依法进行立案调查。

经查,该饰品店承租相王国际购物广场二楼柜台从事男饰精品经营,当事人先后多次从外地市场购进ZIPPO打火机等商品对外销售,经香港新领域中国发展有限公司鉴定均为侵权商品。

点评:当事人销售侵权ZIPPO打火机等商品,根据《商标法》第五十二条规定,淮北市工商局作出责令停止侵权行为,没收侵权商品ZIPPO打火机263个、ZIPPO皮套、油等55个,并罚款10万元的行政处罚。

典型案例四：过期食品仍销售

回放:亳州市利辛县恒丰商贸从2011年3月份开始代理批发销售安徽同福食品有限公司生产的“同福”商标系列的桂圆莲子粥。

2012年1月、2月、6月,当事人和其母亲分别从文具店买来印泥和盖日期的章,利用厂家纸箱皮、空白合格证、商标,将经销的“同福碗粥”重新装箱,在箱体和碗粥上重新粘贴合格证和商标,并印上新的生产日期。

点评:当事人通过篡改生产日期,经销超过保质期的“同福碗粥”行为,已构成经销过期食品的行为。根据规定,利辛县工商局作出责令停止违法经营行为,并罚款24000元的行政处罚。

又讯(记者 赵莉) 昨日,我省发布了十大涉烟违法案件,涉及中华、玉溪、黄鹤楼等多个品牌。

据介绍,2012年,全省共查获涉烟违法案件20471起,其中5万元以上大案170起。查获符合国家局标准网络案件5起,查获符合省局标准网络案件35起。查获各种违法卷烟6928.97件(其中假冒卷烟675.66件,违规真品卷烟6243.97件,走私卷烟9.34件),判刑152人,拘留194人。

06 深读·热点
编辑 殷艳萍
组版 方芳
校对 仕明
2013年3月9日 星期六
市场星报