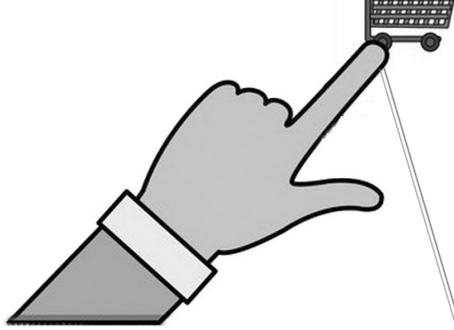


疫情期间线上购物激增 这些细节消费者应注意



网络电商平台违反相关法律拒绝退货

有消费者反映,疫情期间,通过知名网络电商平台里的知名电子电器经营者旗舰店买了一新款手机。但手机快递到家后,发现外表面有划痕。先联系知名品牌的客服,受理后根据受损情况给予100元退费,不予退机换机;再联系平台客服,增加到150退费,但仍然拒绝退机、换机。

重庆市消委会认为,广大经营者应正视并切实履行好法律责任和社会责任。知名电子电器经营者和知名网络平台更不能把法律规定置于脑后。针对明显的违法行为,消费者应勇于通过法律途径维护自身合法权益。

线上订购既无发货信息也无退款反馈

有消费者反映,疫情刚开始时,就在网上订购了护目镜、防护服等防疫物资。但几十天过去了,并未收到发货信息,是延迟供货还是给予退款,何时退款,应当给消费者反馈信息。

重庆市消委会表示,疫情期间是特殊时期,尤其防疫物资面临许多特殊情况,消费者在维权时应理性,并及时向经营者询问。经营者应及时向消费者通报相关情况,树立品牌形象。

受疫情影响,线上购物因具有不见面、免接触的优势而成为许多消费者的主要选择,伴随而来的线上消费纠纷也成为今年3.15的热门话题。

以重庆为例,疫情发生以来,重庆市市场监管部门和消委会等共受理的涉及网络消费投诉共计5139件,其中涉及防疫用品902件,居民服务1439件,电子电器195件。

“首先应看到,线上消费为疫情期间保供应、保障广大消费

者基本生活做出了重要贡献。”重庆市消委会秘书长徐京说,但保护消费者合法权益、为消费者提供更满意服务应该一直在路上,“这也利于企业树立良好品牌,激发消费潜力。”

来自重庆市消委会的统计,近期出现的线上消费纠纷内容涉及大型电商平台违反相关法律法规拒绝退货、线上订购物资既无发货信息也无退款反馈、面对面培训改线上教学无费用公示、网购时蔬生鲜品质数量有争议等。



线下“一对一”课程改线上 费用如何算

消费者反映,自己为子女报的“一对一”线下培训课程,当时交的钱是一个学时数百元、上千元,为了孩子的未来,自己心甘情愿。

重庆市消委会倡导,疫情期间原有教学计划不能如期进行,

改为线上教学情有可原,但针对消费者产生线上教学效果大打折扣的感觉,培训机构尤其大型品牌企业应及时公示相关费用折算方式或延迟补偿方案,确保消费者的知情权和选择权。

对网购时蔬生鲜质量有争议

有消费者反映自己在品牌超市APP上订购的鲜肉等生活必需品,加工后有异味,害怕有质量问题,但又无法证明。

重庆市消委会建议,疫情期间,鲜肉等时蔬生鲜在线上消费量大幅增加,一方面便利了市民生活,但因保鲜时间,运输环境等原因,质量无法像其他商品一样界定,这需要经营者不断提升自身服务水平,不能因为一时的利益砸了招牌,影响其在消费者心中的口碑。

在线上购买服务和商品时如何维护自身权益,重庆市消委会建议:

(一) 线上购物应选择大型网购商城。

(二) 确认线上所购商品信息。消费者通过线上购物的商品和服务时,请先查看所购商品的信息、服务内容、有效期限等相关信息,避免所买到商品和服务与实际不一致。

(三) 微信朋友圈购买商品需谨慎。很多消费者通过朋友圈线上方式购买商品,一旦发生纠纷维权难,因此提醒广大消费者在通过微

信朋友圈购买时务必详细了解所购买的商品信息、服务内容等相关信息。

(四) 购买防疫用品需辨别真伪。防疫期间,防疫用品的紧缺让不良商家有了可乘之机,网上不良商家通过朋友圈发布一些买卖防疫用品的虚假信息,为此提醒广大消费者要正确辨别防疫用品的真假,按需购买。

1、要购买有包装、且包装上有医疗器械注册信息的口罩;

2、要注意查看产品的标识,查看产品名称、生产日期、厂名、厂址、保质期、产品使用说明书等信息是否清晰标注;

3、不轻信商家宣传广告,不轻易传播未经确认的信息。

(五) 收到货品时及时验货,核对所购物与线上宣传是否一致,发现不一致时拒签,拍照留存,并及时联系商家或是在线维权。

(六) 线上购物切记保留聊天记录、宣传图片、发货单据等相关凭证,以便在发生消费纠纷时可依法维权。

据新华社



“签证专办员卡”使用新规: 伪造、变造将被依法依规处理

文化和旅游部印发的《出境旅游组团社签证专办员卡使用管理规定》将于2020年4月1日起施行。

规定明确,签证专办员卡是指依据我国与有关国家和地区签署的双边旅游协议,为便于出境旅游组团社向出境旅游目的地国家和地区驻华使领馆申请办理出境旅游团队签证,由文化和旅游部国际交流与合作局印制,用于向各驻华使领馆证明出境旅游组团社团体旅游签证办理人员身份的证件。

规定指出,出境旅游组团社及有关单位和人员,伪造、变造签证专办员卡的,文化和旅游行政部门将依法依规作出严肃处理。



证监会:自4月1日起 取消证券公司外资股比限制

证监会3月13日发布消息,自2020年4月1日起取消证券公司外资股比限制,符合条件的境外投资者可根据法律法规、证监会有关规定和相关服务指南的要求,依法提交设立证券公司或变更公司实际控制人的申请。

车内进食、手机外放上了“黑名单” 地铁新规为文明出行“导航”

交通运输部印发的《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》将于2020年4月1日起施行。

办法中明确的7类约束性行为分别是:在车站或者列车内涂写、刻画,或者私自张贴、悬挂物品;携带动物(导盲犬、军警犬除外)进站乘车,携带有严重异味、刺激性气味的物品进站乘车;推销产品或从

事营销活动,乞讨、卖艺及歌舞表演,大声喧哗、吵闹,使用电子设备时外放声音;骑行平衡车、电动车(不包括残疾人助力车)、自行车,使用滑板、溜冰鞋;在列车内进食(婴儿、病人除外);随地吐痰、便溺、乱吐口香糖,乱扔果皮、纸屑等废弃物,躺卧或踩踏座席;在车站和列车内滋扰乘客的其他行为。

《远洋渔业管理规定》将施行: 建立从业人员“黑名单”制度

农业农村部新修订的《远洋渔业管理规定》将于2020年4月1日起施行。规定对原有11种违法情形进行梳理,将从事IUU捕捞、故意关闭船位监测设备等增补为违法行为,列出了13种违法行为,视情节轻重依法予以处罚,违法情节严重的企业将被暂停或取消从业资格。同时,明确建立远洋渔业从业人员“黑名单”制度,存在严重违法违规行为、对重大安全生产事故负主要责任和引发远洋渔业涉外违规事件的企业主要管理人员、项目负责人和船长,纳入远洋渔业从业人员“黑名单”管理。

4月

月新规来啦!

4月起,一批新的法律法规将正式实施。一起来看看,将如何影响你我生活?

4月起我国地面气象观测将全面自动化

中国气象局日前印发《关于全国地面气象观测自动化改革正式业务运行的通知》。从4月1日起,地面气象观测自动化改革将从全国试运行切换调整为正式业务运行。这意味着我国地面气象观测将实现全面自动化。

相比人工观测,自动化气象观测的观测能力明显增强。观测频次较人工观测提高4至8倍,有效弥补了原有人工观测数据的不足。同时,观测数据传输用时由分钟级提高至秒级,传输频次从5分钟提升至1分钟,数据传输频次与效率大幅增加。

