

# 7日反悔权的“7日”从收到货次日算起

昨日, 律师、消协负责人做客《22楼会客厅》, 对“新消法”的一些细节作进一步解释, 并与网友在线互动



□记者 付璇 实习生 石梦莎/文  
记者 张斌/图

由洛阳网联合市消费者协会举办的“放心消费看洛阳——3·15消费者权益日活动”吸引了许多网友参与。昨日9时30分, 洛阳网《22楼会客厅》栏目邀请市消费者协会副秘书长原丽娟和河南洛大律师事务所律师杜鹏做客(上图), 在对话中解读“新消法”, 并与网友在线互动。

新修订的《消费者权益保护法》今起实施。为了让市民了解“新消法”, 本报曾携手市消费者协会负责人, 用3月7日B08版和3月12日B08版两个版的篇幅对“新消法”中的8个亮点进行解读。在昨日《22楼会客厅》的对话现场, 原丽娟和杜鹏对部分亮点中的一些细节作了进一步解释。

● 主持人: “新消法”实施后, 消费者对符合相关条件的网购商品提出7日内退货的要求被网店商家拒绝怎么办?

● 嘉宾: 消费者可先与网店负责人交涉, 如无果可向网购平台投诉并求助工商部门。“新消法”第四十四条明确了网络交易平台的连带责任, 当网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真

实名称、地址和有效联系方式时, 消费者可要求网络交易平台提供者赔偿。

需要注意的是, “新消法”第二十四条所提到的“消费者可以自收到商品之日起7日内退货”中的“7日”是从收到货第二天开始计算, 遇到法定节假日顺延。

● 主持人: 当个人信息被泄露或买卖, 消费者维权时如何解决取证难题?

● 嘉宾: “新消法”首次将个人信息保护作为消费者权益确定下来, 然而具体到取证等问题时, 其后续操作层面还有待进一步完善。对此类问题, 一方面消费者需要加强自身保护意识, 如快递单不要随意丢弃、保留好银行卡的交易凭证、在商场购物填写会员协议时尽量少填写无关信息等; 另一方面, 经销商应加强自律, 加大对员工的培训力度, 不要让客户的资料成为部分人谋取私利的工具。

● 主持人: 针对举证责任倒置这一亮点, 若消费者在购买商品6个月之后才发现瑕疵, 此时应由谁举证?

● 嘉宾: “新消法”第二十三条明确了举证责任倒置的细节,

“消费者自接受商品或者服务之日起6个月内发现瑕疵发生纠纷的, 由经营者承担有关瑕疵的举证责任”。若消费者在购买商品6个月后才发现瑕疵, 则“谁主张谁举证”, 鉴定费用由责任方承担。

## 网友提问

1. 在网上参与某商家团购活动, 在线支付后本人到该店消费, 却被告知这一团购活动已结束, 如何维权?

● 嘉宾: 如相关网页或购物凭证上并未明示团购有效期, 商家应按照约定提供相应服务, 若无法联系上网店商家, 根据“新消法”网络交易平台连带责任的相关规定, 消费者可投诉第三方网络交易平台。

2. “新消法”规定黑商家将被公之于众, 具体将如何操作?

● 嘉宾: 根据该规定, 政府部门将建立相应的社会信用平台, 如商家因违反“新消法”中的规定而侵害消费者的合法权益, 该商家不仅要承担民事责任还要承担行政责任。在行政机关对其进行处罚后, 处罚结果将在信用平台上进行公示。该规定无疑将对黑商家产生很大的震慑作用。

## 汽车维修要留凭证 5种情形可退换车

□记者 赵硕 实习生 谢怡

“我的车漏油。”“新车有质量问题找谁投诉?” 昨日上午, 在高新区开元汽车公园, 不少消费者围住市质监局“3·15”质量投诉台、法律咨询台, 就购买汽车后出现问题如何维权等问题进行投诉和咨询。

现场工作人员告诉洛阳晚报记者, 去年10月1日, 国家质量监督检验检疫总局出台的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》开始施行, 自此, 汽车的三包规定就从一般商品的三包规定中独立出来, 有了专门的、具体的处理办法。工作人员提醒消费者, 关于汽车, 出现5种情形消费者可退换。(见下表)

专门负责受理投诉的工作人员介绍, 新规定施行以来, 他们只接到过7起投诉, 大多为发动机漏油、离合器啮合不好、车体生锈等问题。根据汽车三包规定, 购车后出了问题, 维修2次仍不行就可以退换。因此, 工作人员提醒大家, 在每次维修时, 消费者一定要在三包维修卡上留下记录, 如果出现纠纷, 汽车需要检测, 则要到专业检测机构检测, 这些检测机构出具的仲裁检验报告和质量鉴定报告具有法律效力, 可以作为下一步诉讼的证据。

如果消费者遇到汽车质量问题需要调解, 可拨打市质监局热线63936426或市工商部门热线12315。

### 汽车出现下列5种情形可退换

● 情形一: 销售者开具购车发票60天内或者行驶里程3000公里之内, 汽车出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂、燃油泄漏等情况的

● 情形二: 转向系统、制动系统、悬架系统、前后条、车身当中的同一主要零件累计更换2次后, 仍然不能正常使用的

● 情形三: 发动机变速器累计更换2次, 或者发动机、变速器的同一主要零件因质量问题, 累计更换2次后, 仍不能正常使用的

● 情形四: 严重的安全性能故障累计作2次修理仍然没有排除故障, 或又出现新的严重安全性能故障的

● 情形五: 因产品质量问题修理时间累计超过35日, 或者因同一产品质量问题累计修理超过5次的

努力推进文化建设  
实现公共文化服务全覆盖

洛阳市创建国家公共文化服务体系示范区工作领导小组 洛阳日报报业集团