



本周三15:30—16:30 晚报“3·15微信访谈”邀您参加

□记者 史妮超

网购化妆品碰到高仿冒牌货？网络促销先涨后降？团购服务遭歧视对待？商家延迟发货……网购时代，这些窝心事你一定遭遇过。如何维权，才能有效、合理地保护自己的权益？

本周三15:30—16:30，宁波晚报将携手宁波市消保委秘书长侯友杰、副秘书长周丽娟，举办“3·15微信访谈”，让业内专家为你支招维权。

等不及周三就想分享你的网购经验和疑问？今天，我们的“3·15微信访谈”已经上线，你可以现在就到我们“3·15微信访谈”提前留言提问哦！

如何参与讨论？消费者首先需在微信平台关注宁波晚报的微信公众号；进入宁波晚报的微信公众号后，可以点击右下角的“微信访谈”进入（如图一）；也可以在输入栏中输入“315”，将自动弹出“3·15微信访谈”链接（如图二）。欢迎广大消费者一起参与。

你也可以将你的消费经历整理成文字，投递到我们的长期投稿邮箱NBWBweiquan@126.com。宁波晚报将通过多种渠道，为你铺平消费维权之路。



新《消法》就要来了，消费者该如何维权 市市场监督管理局为您解读亮点

□记者 史妮超

网购七天无理由退货机制、缺陷产品召回制度、消费欺诈退一赔三……3月15日，新《消法》的一系列新规定将进入寻常百姓家，进一步维护消费者的合法权益。

记者采访宁波市市场监督管理局有关负责人，就消费者关心的问题进行了详解。

消费者有了网购“反悔权”

新《消法》第25条第1款规定：经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，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。

案例：消费者王女士在春节前网购了一款皮靴。几天后，王女士拿到货品一看，网页介绍上展示的棕红色变成了咖啡色，立即与店家沟通要求退货。但是店家却认为色差属于正常现象，不予退货。

解读：网购“非现场性”导致消费者和商家的信息极不对称，一些缺乏诚信的经营者往往利用信息严重不对称

的优势，夸大商品的性能、功效，误导消费者。根据新《消法》，上述案例中的张女士有权要求退货。

“反悔权”也有限制，仅适用于网络等远程购物方式，期限是收到商品之日起七日内。且定制的商品、鲜活易腐的商品、拆封或在线下载的数字化商品、交付的报纸期刊等均不在此列。

加大第三方网购平台责任

新《消法》第44条规定：消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。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的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。

案例：消费者何女士通过某第三方网购平台，在一家家具网店买了一对床头柜。收货后发现木质表面有明显的裂缝，便联系卖家准备退货，但是却发现该网店的几个联系方式均无法打通。该网购平台的工作人员核实后告诉何女士，对方当时提供的身份证件等

均不真实，他们只能关闭该网店，而无法对何女士的损失进行赔偿。

解读：新《消法》对第三方网购平台的责任进行了明确，上述案例中，根据新《消法》，李女士有权要求网购平台赔偿。

首次为个人信息撑开保护伞

新《消法》第29条规定：经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。

案例：“类似自驾游、车的维修保养、车友俱乐部之类的短信每天都有。尤其是我的车保修要到期该换保险的时候，每天会接到几个保险公司打来的电话，特别烦人。”市民马先生称。

解读：个人信息被商家随意泄露或买卖，却没人管也没地方去投诉。新《消法》首次将个人信息保护作为消费者权益确认，是消费者权益保护领域的一项重大突破。

天天 315 维权邮箱：NBWBweiquan@126.com

家装行业消费投诉仍居高不下 装修前严格签订合同是关键

□记者 房伟 实习生 徐梦姣

据了解，近年来家装行业消费投诉居高不下，投诉热点从施工质量到材料质量，从定金到售后……对此业内人士提醒，家装相当于家庭的第二大投资，消费者应货比三家，严格签订详细合同，做到装修前心中就有本明白账。

到货与样品不符，保存好样品信息是关键

昨日，消费者杨先生告诉记者，去年9月份在参加某团购活动时，付了3000元定金订购了某品牌的橡木地板，到货时地板材质却变成了柞木。

店家对此表示，柞木就是橡木的学名，两者并无差异。但实际上，据了解，柞木和橡木虽是同属木材，都属于壳斗科、麻栎属，但由于产地差异及后加工水平差异，后者的价格要高一些。

专家提醒 宁东工商所12315工作人员余勇告诉记者，为避免后期纠纷，消费者首先要做到货比三家，多看多问多比较，切忌脑子一发热，刚看到就下单。其次，消费者一定要签订合同，条款越细越好，并且一定要保存好样品信息、照片等，这样后期一旦遇到纠纷有据可循，否则双方各执一词、无法取证，维权就比较麻烦。

问题频出新家住不了，合同签订应尽可能详细

家住鄞州的金先生去年底开始装修新房，就在装修接近尾声时，金先生发现墙上的瓷砖一块块地鼓了起来，房间里的地板整体高了一截，而客厅的墙面居然整个都是歪的。面对仿佛被“整容失败”的房子，金先生找来负责整个工程的项目经理进行理论，对方却一拖再拖不肯给出相应的解决办法。

专家提醒 市消保委副秘书长周丽娟表示，家装中消费者权益难维护，很多是因为装修承接方通过朋友、亲戚等介绍，碍于情面，合同签订大多不规范。即便是正规的装修公司，消费者也较多侧重于总价款或“一口价”。

周丽娟提醒，合同中应尽可能详细地将装修的要求和最终效果写明，明确约定工程项目、材料说明、付款方式、工程质量以及维修、保修等条款，同时就装修过程中可能产生的一系列问题提前作约定。

美丽女人 因爱而美

中国农业银行“玫瑰之约·三月节特别优惠”回馈客户

【浓情三月·关爱优享】

活动时间：2014年3月5日-3月14日

凡凭中国农业银行借记卡消费满660元/卡（原价688元/卡）

凡购《玫瑰之约·浪漫系列》饰品满1800元/套（原价2027元/套）

凡购《玫瑰之约·浪漫系列》饰品满2000元/套（原价2258元/套）

详情请洽农行各网点！

www.abchina.com 服务热线：95599

中国农业银行