

市工商局起草《北京市消费类预付费服务交易行为指引(征求意见稿)》

京版新规能否破解预付费乱象?

悬疑一 破解消费者退费难

第十条 无条件解约权 消费者在交付预付费后7日内,尚未接受实质性服务的,有权无条件解除合同,经营者应当一次性退还全部预付费用。

消费者在交付预付费后7日内接受经营者提供的免费体验或试用服务的,不影响消费者行使无条件解约权。

第十八条 有效期届满后余额处理 储值性或计次性预付费服务的有效期届满后,消费者仍有未消费的剩余金额或次数的,经营者应当选择以下一种方式解决:

(一)为消费者免费办理至少一次延期手续,延展期限不少于原有效期限的1/2,且延展期限内按原有的优惠承诺履行;经营者还应当明示延展期限届满后剩余金额或次数的处理方式。

(二)向消费者一次性退还预付费用余额。

(三)按照期限届满后的现行价格标准在双方另行约定的期限内继续提供服务,不再履行原有的优惠承诺,但消费者要求解除合同的,经营者应当一次性退还预付费用余额。

解读:预付费合同问题涉及的行业和办卡的种类比较多,履行周期较长,发生变故的几率高,经营者承诺的各种优惠条件也非常复杂,特别是有关预付费交易的法律制度缺失,都增加了《指引》起草的难度。

为了更好地保护消费者权益,引导理性消费,《指引》中首次向消费者明确了无条件解约权。

但如何保障商家能及时退款也

成为了网民关心的话题。有网友建议“政府应对‘预付费服务’进行资金监管,商家要想开展预付费服务,必须向政府有关部门提前申请,由政府指定账户打入一定数量的保证金,由政府监管保证金。按消费者消费时间,政府再分批分期地发给商家。就相当于消费者把钱给政府,由政府监管。这样就能有效地控制不按承诺退款的不法商家”。

悬疑二 破解消费者维权难

第七条 不公平合同条款禁止 经营者对免除或限制自身责任的格式条款,应当在合同订立时采用足以引起消费者注意的文字、符号、字体等特别标识,并按照消费者的要求对相应内容予以说明。

经营者不得以格式合同、店堂告示、声明、须知等形式做出对消费者不公平、不合理的规定。

第八条 格式条款的解释 消费者和

经营者对经营者提供的合同、协议、登记表、店堂告示、声明、须知内容理解发生争议的,应当按照通常理解予以解释;对相应内容有两种以上解释的,应当做出不利于经营者的解释。

第十二条 价格调整 在明示的预付费服务有效期内,经营者不得擅自提高承诺的商品、服务价格或增加服务限制条件。

解读:消费者在与商家进行预付费交易时,往往会被商家提出的一些“霸王条款”弄得郁闷不已。随着“最终解释权归商家所有”等条目逐渐被政府部门取消之后,《指引》在对消费者权益维护的内容上也更为充实和细化。

不过一位“洗染行业从业者”表示对《指引》中关于不能随意调整价格的条款,感觉无法操作。其认为,办理预

付费的消费者几乎每天都有,如果按该《指引》规定,在经营期间就无法进行任何价格调整,对于商家来说有些困难。

该从业人员认为,“银行存贷款利率会发生变动;加油站预付费、油价也在正常调整,所以商家也难免会对价格做出调整”。无论商家如何对价格进行调整,都应将卡内余额退还消费者并终止服务。

悬疑三 破解商家易“卷包”

第十五条 重大情况告知 经营者有暂停营业超过30日以上等可能严重影响消费者利益情况的,应当提前20日以电话、短信、电子邮件的形式告知消费者。消费者要求解除合同的,经营者应当按照第十四条标准扣除已消费金额后,一次性退还预付费用余额;消费者不要求解除合

的,有效期限应相应顺延或由双方另行协商解决办法。

第十六条 停业告知 经营者因停业或注销需解除合同的,应当提前30日告知消费者,并按照第十四条标准扣除已消费金额后,一次性退还预付费用余额。

商报记者 姜子谦

解读:商家关门携款撤退是消费者进行预付费交易时最大的担忧。不少消费者都有过类似的经验。

市工商局方面表示,对于解除合同的问题,《指引》首先明确要遵守《合同法》第九十三条和九十四条中关于合同解除的规定,同时又根据预付费交易的特点,把经营者变更服务地点、调整主要经营项目和擅自提高

价格或增加服务限制条件这三种日常引发投诉较多的情况专门列举出来,规定遇此问题首先双方要协商解决,对于协商未果的,赋予了消费者解除合同的权力,并区分经营者承诺提供优惠的不同情况,规定了扣费、退费的标准。这些标准是否全面、公平和实用,需征集社会各界意见做出合理调整。

燕莎奥莱

儿童节

2011年5月20日 - 2011年6月1日

放飞孩子的梦想...

2011年5月20日 - 2011年6月1日

地址:北京市朝阳区东四环南路九号
A座联系电话:67395678

2011年5月20日 - 2011年6月1日

燕莎奥莱A座二层

众多知名儿童品牌折扣促销

部分专柜满额赠礼

2011年5月28日/29日/6月1日(限时)

- ★ 儿童节限时免费摄影
- ★ diy儿童节礼物
- ★ 亲子游戏嘉年华