

## 四川推行消費環節賠償先付助力消費企穩回升

21-10-2022 四川消委

2022年10月17日起，四川省市場監督管理局、省保護消費者權益委員會聯合出臺的《四川省消費環節賠償先付指引(試行)》(以下簡稱《賠償先付指引》)正式實施。

消費環節賠償先付，是指場所、平臺經營者與場所、平臺內的銷售者或者服務者在雙方自願的基礎上簽訂消費者投訴賠償先付協定(條款)，當出現侵害消費者合法權益的行為，而銷售者或者服務者故意拖延處理或者無理拒絕賠付，以及因銷售者或者服務者撤場等情況導致消費者無法獲得賠償時，由場所、平臺經營者向消費者進行先行賠付。商場、市場和平臺經營者向消費者進行賠償先付後，可以依法或者依約定向有關銷售者、服務者進行追償。《賠償先付指引》從賠償先付的範圍、條件、流程、方式及賠償先付企業的管理等方面進行詳細的規定。

一是賠償先付範圍。主要包括：因商品、服務的數量或品質問題而引起的商品或者服務價值損失；消費合同中規定的違約金、賠償金；因售後、安裝等問題而給消費者造成的損失；消費合同中約定的其他適用於賠償先付的內容。

二是賠償先付條件。(一)消費者提供消費憑證。消費者提供發票或者其他消費憑證。若發票或消費憑證遺失，可在參考經營者的銷售記錄或其他證據，買賣雙方協商確認；(二)消費者提供損害證明。消費者證明其合法權益受到損害。適用舉證責任倒置，由經營者舉證的情形除外；(三)符合維權時效。消費者主張維護自身合法權益的時效應當符合國家規定或當事人約定，沒有國家規定和當事人約定的，應當符合《消費者權益保護法》第二十四條的有關規定；(四)維權受阻。負有賠償責任的銷售者或者服務者存在故意拖延、無理拒絕或者因撤場等原因造成消費者難以索賠的情形。

三是賠償先付流程。(一)消費者提供維權主張。消費者認為自身合法權益受損時，可以直接向銷售者或者服務者索賠；銷售者、服務者已撤場或者消費者對銷售者、服務者的處理結果不滿意的，可以向場所、平臺經營者投訴；(二)場所、平臺經營者組織協商。場所、平臺經營者接到投訴後，應當及時安排專人處理，組織銷售者或者服務者與消費者進行協商；(三)協商一致的，場所、平臺經營者要組織雙方簽訂和解協定，並督促銷售者或者服務者及時履行協定；(四)協商不能達成一致，場所、平臺經營者先行賠付。經核實消費者投訴的銷售者或者服務者確實存在過錯或者存在部分過錯或者依法應

當承擔賠償責任的，場所、平臺經營者依據過錯比例按照賠償先付承諾向消費者先行賠付。

四是賠償先付方式。主要包括對商品進行修理、重作、更換、退貨、補足商品數量、退還購貨款項和服務費用或者賠償損失。

五是賠償先付經營者的管理。承諾賠償先付的場所、平臺經營者，需向屬地縣(市、區)市場監管部門、保護消費者權益委員會(消費者協會)備案。屬地市場監管部門和保護消費者權益委員會(消費者協會)建立《賠償先付承諾單位名錄庫》並主動公開，實行動態管理；對停止營業、履行承諾差或拒不履行承諾的場所、平臺經營者，將其從《賠償先付承諾單位名錄庫》中移除。

《賠償先付指引》具有較強的操作性、示範性和引導性，對指導經營者誠信經營、履行義務，降低消費者維權成本，免除消費後顧之憂，進一步促進消費糾紛源頭化解，營造放心舒心消費環境將發揮重要作用。

撰稿人：顏建國