

新《消法》解读及客户投诉涉及侵权行为的法律风险防范

【课程介绍】

消费者是市场经济的重要参与者和推动者，保护消费者权益是市场经济法律制度的一项重要使命，《消费者权益保护法》即是维护消费者利益、保护消费者合法权益的基本法律，是国家基于消费者的弱势地位而给予的特别保护。

客户投诉就是当顾客购买产品时，对产品本身和企业的服务都抱有美好的愿望和期望值，如果这些愿望和期望值(要求)得不到满足，心理就会失去平衡，由此产生的抱怨和想“讨个说法的”行为甚至会引发民事或刑事法律诉讼。，它是顾客对产品和服务不满意的一种集中表现。

面对要求越来越高的法律规范，我们企业将如何应对呢？本课程在全面把握消费者权益保护法律制度的基础上，重点讲授新的《消费者权益保护法》给我们商家或者企业带来的新要求，消费者的基本权利和经营者的主要义务；国家和社会对消费者权益提供那些保护；商业服务营销企业解决消费者权益争议的途径以及侵害消费者权益应承担的民事、行政和刑事责任以及法律风险防范建议，希望对企业预防法律风险有所帮助。

【课程大纲】

一、新《消法》给企业带来的十大法律风险及防范

- 1、客户信息利用不当带来的风险
- 2、企业经营场所安全保障措施不到位的风险
- 3、格式合同条款使用不当带来的风险
- 4、消费欺诈要杜绝，最少也要赔 500

- 5、因有缺陷商品带来的法律风险
- 6、面临消费者随时退货的风险
- 7、举证责任义务加重的风险
- 8、网购平台承担先行赔付责任
- 9、因虚假广告带来的法律风险
- 10、民事、刑事法律风险综述

二、新《消法》基本内容解读

- 1、消费者权利与消费者权益保护的基本原则
- 2、消费者权益保护法的表现形式与基本内容
- 3、新《消费者权益保护法》规定的经营者的义务

三、其他法律规定的经营者的义务

- 1、《产品质量法》规定的经营者的义务
- 2、《反不正当竞争法》规定的经营者的义务
- 3、《广告法》规定的经营者的义务
- 4、《商标法》规定的经营者的义务

四、消费者的权益争议的解决途径

- 1、与经营者协商和解
- 2、请求消费者协会调解
- 3、向有关行政部门申诉
- 4、根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁
- 5、向人民法院提起诉讼

五、经营者赔偿责任的确定

- 1、商品销售者与生产者赔偿责任的确定

- 2、服务者赔偿责任的确定
- 3、对消费者负有赔偿责任的企业分立、合并后赔偿责任的确定
- 4、营业执照使用者与营业执照持有者赔偿责任的确定
- 5、展销会举办者与参展单位赔偿责任的确定
- 6、柜台出租者与柜台租赁者赔偿责任的确定

六、客户投诉正确处理的流程和技巧

- 1、熟知客户抱怨的原因，正确对待处理客户的抱怨和不满（苛刻的客人比没有客人强)
- 2、如何应对几种难于应付的投诉客以及处理极端投诉问题的技巧
- 3、如何掌握与客户沟通的技巧
- 4、客户投诉处理的一般步骤
- 5、投诉禁止法则及禁语原则
- 6、如何处理应对媒体的采访与曝光
- 7、客户投诉的预防管理
- 8、如何认定是否是侵权行为以及民事诉讼法的认定标准
- 9、诉讼时效：企业最后的秘密武器
- 10、赔偿：谈判的最后底线及争议的不同解决方式

【培训课时】 1 天（