

消法 20 年首度刷新

消费者维权举证不再难

本报记者 许跃芝 李万祥



网购商品 7 日内可自由退货;耐用消费品出现问题造成买卖纠纷应由经营者举证;经营者不得随意向消费者发送经营信息……这些或将成为新《消费者权益保护法》的条款,新消法将降低消费者的维权成本,为现代消费行为提供更具针对性的保障,也为扩大内需撑起一张更大的保护伞

中国消费者的消费行为受到法律保护,始于 20 年前《消费者权益保护法》(以下简称消法)诞生。然而,随着社会经济的发展,人们的消费生活越来越丰富,商品和服务涵盖的范围也越来越广泛,消费方式、消费内容、消费过程、消费关系甚至消费概念都发生了巨大的变化,这部法律也亟待调整和完善。4 月 23 日,消费者权益保护法修正案草案首次提请十二届全国人大常委会审议,新消法受到社会各界关注。

出现纠纷 谁卖货谁举证

经营者的义务和责任与消费者权益密切相关。新消法草案从明确召回缺陷商品的义务、明确经营者的举证责任、强化广告经营者、发布者责任等方面作了规定,特别强化了经营者举证责任。

针对现实中消费者维权“举证难”问题,草案规定:经营者提供的机动车、微型计算机、电视机、电冰箱等耐用商品或者装饰装修等服务,自消费者接受商品或者服务之日起 6 个月内出现瑕疵,发生纠纷的,由经营者承担相关举证责任。

据全国人大常委会法制工作委员会主任李适时介绍,按照草案,经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷,可能对人身、财产安全造成危害的,应当立即向有关行政部门报告和告知消费

者,并及时采取停止生产、停止销售、警示、召回等消除危险的措施。采取召回措施的,经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。

对于广告经营者、发布者设计、制作、发布食品药品等关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告,造成消费者损害的,广告经营者、发布者与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。”

草案同时明确了行政部门的监管职责,其中包括:在消费者向有关行政部门申诉时,该部门应当自收到申诉之日起 7 日内,作出处理。

个人信息 四项条款保安全

如何保护个人信息安全是当前消费者非常关心的问题。经营者非法收集、使用甚至转卖消费者个人信息的现象十分普遍,严重影响消费者正常生活,侵害消费者的合法权益。新消法将加强对个人信息的保护力度。

全国人大常委会法制工作委员会主任李适时告诉记者,消法草案从 4 个方面明确对个人信息的保护:消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有姓名权、肖像权、隐私权等个人信息得到保护的权利;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

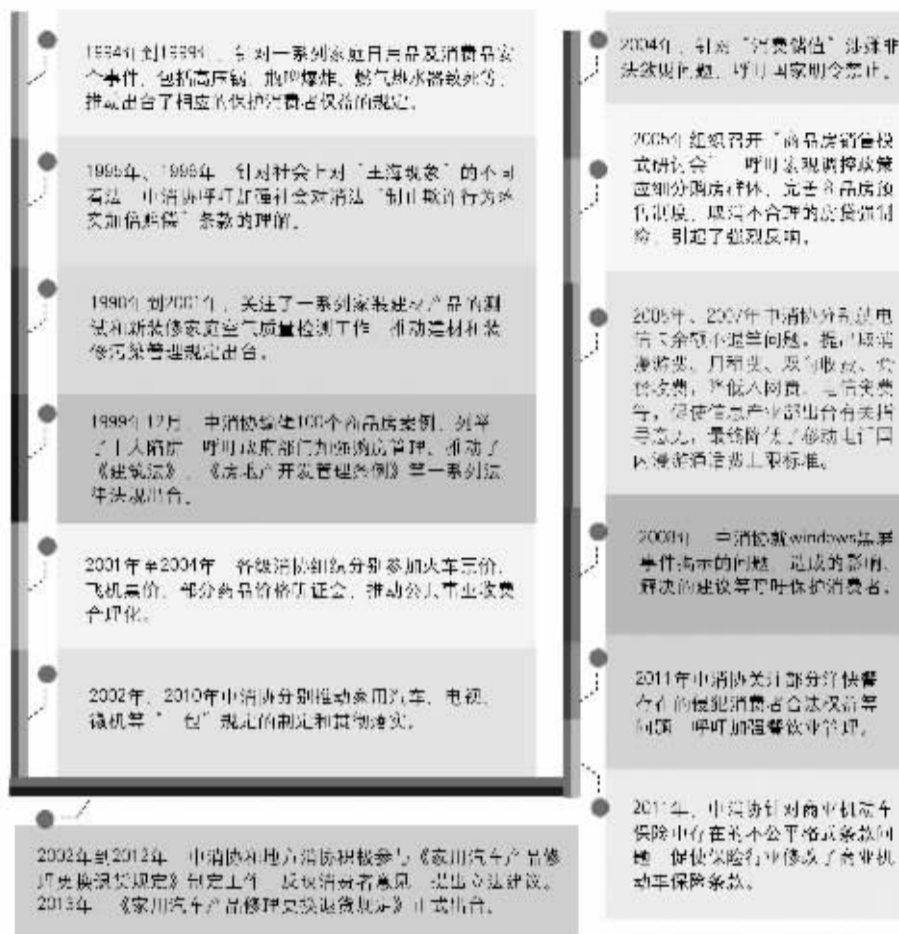
原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并经被收集者同意;经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,并应当采取技术措施和其他必要措施,确保信息安全;经营者未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性电子信息。

李适时表示,上述规定与十一届全国人大常委会第三十次会议通过的《全国人民代表大会常务委员关于加强网络信息保护的决议》的有关规定是一致的。



据中国消费者协会统计,1994 年至 2012 年间,全国消协组织共受理消费者投诉 120069765 件,为消费者挽回经济损失 1126368 万元,投诉解决率达 94.8%

中消协维权案例回顾



网上购物 七日内可以退货

随着信息技术的广泛应用,通过网络、电视、电话等销售商品或者提供服务的方式逐渐兴起。“这些新的消费方式与传统消费方式不同,消费者主要通过经营者提供的图片、画面或者文字等选择商品,难以辨别商品的真实性,容易受到不当宣传的影响。”李适时说,对此,草案从知情权、选择权、损害赔偿请求权等方面对消费者的权益加以保护。

针对网络购物中经营者提供的信息不真实、不完整问题,草案规定:“采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者,以及从事证券、保险、银行业务的经营者,应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款

或者费用、履行期限和方式、风险警示、售后服务、民事责任等真实、必要的信息。”同时,草案还赋予消费者在一定时间内单方解除合同的权利,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 7 日内退货,但根据商品性质不宜退货的除外。经营者应当自收到退回货物之日起 7 日内退还消费者支付的价款。”草案还规定当网络交易平台上的销售者、服务者不再利用该平台时,消费者可以向网络交易平台提供者要求赔偿。显然,新消法草案为消费者撑起了更强大的保护伞,消费者更期待加强法律的约束力和提高社会诚信水平,让消费者的权益得到真正的保护。



今年流行“玩”大棚

本报记者 暴媛媛



上图:今年 36 岁的陈新利是湖北省黄冈市黄州区陈策楼镇陈策楼村人,2009 年,他回到老家承包了 300 亩地,开始种植大棚蔬菜,主要有西瓜、小番茄和苦瓜等作物。陈新利说现在的食品安全是个大问题,他一直在自己的农场推行无公害种植,让顾客吃到放心菜。



右图:在北京昌平区举办的“农业嘉年华”上,有 300 家国内外企业参展,700 多种优质农产品展销。人们可以在现场进行 400 多种农业种植体验、30 项农业创意体验,还可以品尝到 60 多家企业带来的中华传统特色美食。此次活动将持续到 5 月 12 日。

赵冰摄(新华社发)

只有花生米大小的拇指西瓜、重达 200 多公斤的巨大南瓜、趴在藤蔓上的番茄、品种多样的新鲜草莓……打开最近微博上的新鲜事推荐,来自北京农业嘉年华的各种体验秀让人眼花缭乱。媒体报道称,开幕一个月的时间内,首届北京农业嘉年华已接待游客 40 多万人次,实现销售收入和草莓采摘收入 1600 多万元。

有人把集观光、采摘、品尝和购物融为一体的休闲方式称为“嘉年华”农业旅游。不论冠以什么样的名字,这种休闲方式在都市日趋火爆。清明小长假期间,记者曾致电位于北京昌平一家口碑不错的采摘园,早上 7 点半打电话便被告知采摘园以及饭店已客满,即使是团体游客也需要提前预约才能保证有位子。

记者来到一家位于大兴区长子营镇的南亚观光园一探究竟。在工作人员小许的带领下,进入园区最有特色的高标准温室大棚。深红色的澳大利亚红千层正绽放出毛茸茸的花瓣,直接长在树干上的树葡萄和青色的香蕉硕果累累;吃上去酸酸甜甜的西柚,花朵却有着浓郁的茉莉花香……

除了平时只能在亚热带、热带地区才能见到的棕榈、芭蕉、莲雾等植物遍布大棚,园内还引进了包括砂梨、小叶紫檀、金不换等在内的多种名贵植物。小许告诉记者,棚里品种还会不断更新。这时,我们正碰上拨客人围着一片植物频频拍照,凑过去一问才知,让他们大呼惊奇的正是园里引进的稀罕品种树葡萄、神秘果和面包树。“树葡萄最近正在进入成熟期,它的学名叫做嘉宝果,采摘一颗 20 元的价钱虽然有点贵,但很多客人还是愿意尝试。”

记者从园区负责栽培的工作人员处了解到,从年初到年末,即便是在寒风袭人的冬天,观光园里都能见到大片的绿色,甚至能采摘和品尝到新鲜的蔬果。

接近午饭时间,观光园里的餐厅热闹起来。记者看到,三个菜加上餐厅自制的特色

花卷和鸡蛋汤,一共花费七十元左右,一家三口吃得放心又舒服。

为啥采摘体验游这么受欢迎?置身观光园三个多小时,记者对采摘游的最初印象发生了变化:原来这种旅游观光的方式让人流连的不只是“尝鲜”和“体验”,采摘过程中的精神享受更让人回味。比如,“亲近自然”、“有效解压”便是网友在微博上提及率最高的关键词。另一方面,不少城里人开始羡慕田园生活方式,能够看到蔬果的生长过程,并且吃到无污染、无农药化肥的有机蔬果,正成为当下城市新时尚。

长年在大兴礼贤镇种植草莓的果农郝贵龙告诉记者,过去他种植草莓、桃子等水果,等水果成熟直接卖掉就算完成了一年的活儿。如今,他忙了很多,一到果子成熟季,他不光要操心果实收购,还要赶到大兴的几个主要路口招揽采摘生意,采摘已成为他种植瓜果之外一笔不小的收入来源。在自家院子里,郝贵龙还挂牌经营起了饭店。郝贵龙说,村里有做得更好的农家还包括住宿,有的人家还开设了钓鱼和蔬菜瓜果认养的项目,农家乐的内容越来越丰富。

记者了解到,仅在北京大兴区,庞各庄的瓜农包括礼贤镇在内的草莓种植户,以及尝试种植番石榴、番荔枝等热带水果的果农都有开展采摘游的例子。与此同时,相邻地区间的竞争也日趋明显。

有人关心大棚采摘的食品安全吗?南亚观光园的工作人员告诉记者,现在南果北种已经没有问题了,不仅如此,由于采用室内种植,可减少自然气候的束缚,种植者可以自行选择水果的成熟和上市时间。“比如番荔枝,由于南方是室外种植,所以基本上 10 月份以后就没有果卖了。但是我们可以控制种植时间,让番荔枝在 10 月到第二年的 2 月这段时间上市。”对此,不少游客认为大棚技术相对成熟,平时吃的很多菜就是大棚菜,吃大棚采摘的食品应该没有问题。

进口红酒乱象何时休

刘瑾

年产 20 万瓶的拉菲,能在中国市场销售的也就 2 万瓶左右。但每年国内拉菲却有近 60 万瓶的销量。多出那部分从哪里来?

“拉菲乱象”,从一个宏观的视角来看,是近几年我国红酒市场尤其是进口红酒高速发展中出现众多乱象的一个缩影。

据近日召开的中国酒业协会第四届理事会发布的数据显示,我国葡萄酒产业 2012 年产量 138.16 万千升,同比增长 16.9%,进口葡萄酒 38.8 万千升,增长 7.31%。尽管比之前的增速有所放缓,但红酒产业及产品显然仍是市场的热点。高速增长的背后,各种问题层出不穷。

刚起步的进口红酒行业没有完善的行业规范,标识打擦边球是酒商常用的伎俩。著名产区、钻石级、大师级、特优级等五花八门的概念,让消费者眼花缭乱。一些不法进口商为了获得最大利益对消费者进行误导,通过混淆原产地或者等级将劣质的低价酒包装成高品质酒。

山寨泛滥、副牌众多等问题也是进口红酒的痼疾。现在市场上流通的很多山寨名酒都是经销商在制售,形成稳定的销售链条和顾客群,走进市场。而由于拉菲自身出品了一系列的子品牌酒,给不法分子创造了仿造的机会,面对供不应求的大好市场,各种拉菲风起云涌,卖得不亦乐乎。

红酒乱象不仅有害于消费者,对品牌形象也会产生负面影响,更进一步地说,甚至可能会动摇消费者对整个红酒市场的信心。要让行业健康、持续地发展,乱象必须得到破解。

按照我国现行的国家标准,红酒的质量,从低到高分为劣质品、不合格品、合格品、优良品和优质品 5 个级别。这与国外红酒生产与销售的原产地标准制度完全不同。在一些传统饮用红酒的国家,好的葡萄酒酿造者特别关注本国特色品种、小产区的地域性或风土条件,而且关注在这种条件下最适宜的品种和酿造方法。越好的葡萄酒,它的“身份证”越清楚。

在完善标识的同时,相关政府部门也要加强对进口红酒市场的监管。日前,国家商务部已经出台了《酒类流通管理办法》,规定酒类经营者必须填写完整的随附单,否则不能证明来源正规合法。

消费者作为最后的把关人,也要发挥自身的作用。在选酒时,首先要学会看酒的条形码,通过条码辨别葡萄酒的原产地。其次是要看标签,正标必须有酒庄名、产区、级别、酒精度、容积、年份等。第三,要懂得看酒瓶,正规的酒瓶底部一般有印花纹和压花纹,原装的封口标一般是可以转动的,软木瓶塞上的文字应与酒瓶标签上的文字一致。此外,消费者购买时应要求供酒者提供完整的随附单、发票,以便留下维权的依据。



第九届中国肉业博览会将举办

本报讯 记者李予阳、实习生何旭报道:为提高广大消费者对肉品质量安全的关注程度,营造肉品生产消费良好环境,打造行业升级、产业优化、技术进步平台,由商务部支持、商务部市场秩序司指导、商务部流通产业促进中心主办、北京商务委员会协办,主题为“保障肉品质量安全,促进肉品安全消费”的第九届中国肉业博览会将于 2013 年 6 月 22 日至 24 日在北京中国国际展览中心举办。

本届博览会共设五大展区,分别为:商务部促进肉品安全成效展区(肉类蔬菜流通追溯体系建设成效展、“放心肉”服务体系建设成效展)、肉类产业链品牌企业展区、屠宰行业科技展区、国际及港澳台展区、肉品安全消费科普展区。参展内容涉及养殖、屠宰加工、速冻肉食品、肠衣加工、屠宰设备、检测设备、质量认证、科研、金融、媒体等。博览会期间还设有肉品安全消费科普展区,针对消费者以图片、视频、专家讲解的方式宣传介绍屠宰企业食品安全责任、猪肉加工规范流程、追溯体系流程演示等内容。

福建港口渐成内陆物流“快速通道”

本报讯 记者陈煜报道:福州罗源湾可门港区风平浪静,一艘 32 万吨的“中海荣华”号超大型散货轮正驻泊在码头上卸货。武钢集团自去年以来累计有 350 万吨铁矿石从罗源湾港区卸货,再经由“水水转运”到达武汉。福州罗源湾可门港岸线总长约 30 公里,可建超过 50 个万吨级以上码头,目前已建和在建的有 20 个泊位,年设计吞吐总量亿吨以上。除罗源湾外,从北往南,福建还有三都澳、闽江口、兴化湾、湄洲湾、厦门湾、东山湾等众多港口泊位适合内陆省份货物的集散进出。

快速便利的通关软环境,也是吸引内陆一些省份聚焦福建沿海港口作为物流通道的重要原因。例如福建检验检疫部门在系统内率先试点运行的进口散装农产品风险管理模式,就是吸引内陆地区进出口商的重要条件。为进一步缩短查验时间,福州检验检疫部门还采取了人员提前到场、工作人员 7 × 24 小时待命取样的办法。

据统计,2012 年,全省共吸引省外货物 1681.68 万吨,同比增长 58.1%。去年,仅从福州口岸入境后转运至内地省份的铁矿石就达 414.24 万吨、5.35 亿美元,分别比 2011 年增长 3.3 倍、3.0 倍。

本版编辑 徐涵 童娜

制图 高妍