

关注立法

夯实消费者的“法律靠山”

本报记者 许跃芝 李万祥

刚刚结束的十二届全国人大常委会第四次会议,对《消费者权益保护法修正案(草案)》进行了再审。

1994年开始实施的消费者权益保护法,确立了消费者知情权、平等交易权、依法求偿权等。该法实施近20年来,对保护消费者的合法权益、维护社会经济秩序发挥了重要作用。

随着经济社会发展,消费环境和消费方式都发生了巨大变化,出现了新的问题、面临着新的形势。对此,消费者权益保护法的修订工作于2009年启动。此次提交全国人大常委会的二审稿,在初审稿的基础上对20多处条文再次作了修改,进一步加大了保护消费者的力度。

“后悔权”不再“无理由”

草案一审稿规定:“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,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七日内退还消费者支付的价款。”这一条规定引起社会广泛关注和讨论。

“随着网络交易的兴起,网上购物及物流方面的纠纷也相应增加,消法应与时俱进,制定出网络交易及网络虚拟消费方面的规范。”全国人大代表甘道明在分组审议中说,增加网络购物保护,修订网购条款中存在的“快递签收后不负责退换货”、“产品颜色与图片有区别,不成为退货理由”等霸王条款,提出一段退货“后悔权”,同时对在线支付进行严格规定,保护消费者网络购物行为。

网络购物,消费者有权后悔。但因为不是实物交易,并非所有网购商品都可任意退货。7天内读完一本书、拆开CD碟片听完或拷贝后提出退货……现实中有些消费者的故意行为时有发生。

考虑到网络购物等市场发育程度和对经营者的影响,修正案草案二次审议稿从不宜退货的情形和退货费用的承担两方面,进一步完善了“无理由退货制度”:明确规定消费者定做的商品,鲜活易腐商品,消费者拆封的音像制品、计算机软件、交付的报纸、期刊等不适用无理由退货。消费者应当自向经营者提出退货要求之日起七日内将商品退回;经营者退还消费者支付的价款限于商品价款,不包括运费。

惩罚性赔偿力度加大

1994年,消法正式实施,根据其中规定,消费者被欺诈可获双倍赔偿。草案一审稿中对有欺诈行为的经营者规定了惩罚性赔偿:一是经营者提供商品或服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价格或者接受服务费用的两倍;二是经营者有明知商品或服务存在缺陷,仍向消费者提供的欺诈行为,造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的,受害人有权要求所受损失两倍以上的民事赔偿。

实践中,一些经营者制假售假,甚至生产销售危害消费者生命健康的缺陷商品,比如假冒保健品、假药等,严重侵害了消费者权益,呈现出较大的主观恶性。

为了加大惩戒违法经营者的力度,草案二次审议稿提高了惩罚性赔偿数额,拟将原规定的两倍惩罚性赔偿提高至“三倍”。可这样是不是就可震慑住经营者的违法行为呢?是不是需要再“狠”点?

对此,在此次分组审议中,王胜俊副委员长建议借鉴食品安全法的有关赔偿标准,将草案第54条规定的“三倍赔偿标准”修改为“十倍”。他认为,“现在的草案虽然把赔偿的标准由‘两倍’提高到‘三倍’,但还是感到不能满足保护消费者权益的需要。相比维权所耗费的的时间、精力、财力来讲,就是5倍的赔偿,对于消费者维权的成本来讲都是很小的。”只有加强惩罚性条款的力度,才能对违法行为进行震慑。

假冒伪劣行为将入信用档案

根据全国消协组织受理投诉情况不完全统计,2013年上半年共受理消费者投诉265572件,解决244601件,投诉解决率92.1%,为消费者挽回经济损失59057万元。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉3628件,加倍赔偿金额864万元。

安全与诚信是市场经济的灵魂,也是消费者权益保护工作的永恒话题,更是经营者的首要义务。可是现实生活中,一些经营者违法经营,制售假冒伪劣商品,掺杂、掺假,以假充真,以次充好,进行虚假宣传等行为屡见不鲜,严重损害消费者

权益,一个重要原因就是缺失诚信,背离社会公德。

针对此类违法行为,草案二审稿增加规定:“经营者向消费者提供商品或服务,应当恪守社会公德,诚信经营,保障消费者合法权益。”“除依照法律、法规规定予以处罚外,由有关部门记入信用档案,向社会公布。”

这一规定,“有利于引导经营者自觉履行法定义务并承担社会责任,培育诚信的消费环境,增强人民群众的消费信心。”全国人大法律委员会副主任苏泽林说。

明星代言或将担责

精彩的电视剧间歌总是充斥着各种广告,减肥的、培训的、洗衣液的、化妆品的、汽车的,等等。这些广告中经常出现明星的身影。有些明星代言的商品质量良莠不齐,有的甚至给消费者造成一定损害。

那些代言虚假广告的个人和组织等,将承担连带责任。修正案草案二次审议稿规定,广告经营者、发布者设计、制作发布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,应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任;社会团体或者其他组织、个人在前款虚假广告中向消费者推荐商品或者服务,造成消费者损害的,应当与提供该商品或者服务的经营者承

担连带责任;药品经营者以及广告经营者、发布者违反法律规定发布药品广告,除依法予以行政处罚外,造成消费者损害的,依法承担民事责任;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

对于二审稿中规定网络市场、网络交易平台要求的连带责任,全国人大常委会委员周天鸿认为,这项条款还是要慎重。淘宝有将近600多万卖家,有上亿种商品,网络平台很难对其进行直接监督。“在这种情况下,如果承担连带责任,有可能今后发展到只剩下天猫商城这种形式,那是属于商品价格比较贵的,会把淘宝600万卖家的市场削掉了,会影响到互联网产业。”

突出消费者协会公益属性

受理消费投诉,督促乳品企业做好召回工作,开展电商企业诚信调查、举办电动自行车消费大家谈……1984年经国务院批准成立的中国消费者协会,近30年来为维护消费者权益发挥了重要作用,但至今仍面临性质、人员、经费等一系列“角色认知困难”。

目前,一些省区市消费维权组织名称为“消费者权益保护委员会”、“消费者权益保护中心”、“消费者委员会”等,这些名称有名不实符之嫌,容易引起误解。

草案二次审议稿明确规定,消费者协会履行的是公益性职能;各级人民政府对消费者协会履行职能应当予以必要的经费等支持。

“草案明确消协履行公益性职能,比较准确地体现了消协组织的性质、定位,是对消协组织多年来开展公益性工作的实际反映,也是消协组织开展消费维权工作、加强自身建设的基础。”中国消费者协会副秘书长董礼表示。

在分组审议中,有的委员也提出要避免消费者协会行政化。

“消费者协会已经从政府中取得了经费,我们就更要避免它成为一个行政化的组织,更要避免在他们的运作中成为官办组织,既然拿了纳税者的钱,也要接受社会的监督。”周天鸿委员建议,增加一些消费者协会组织工作的监督条款。



最高法院提示:

电信诈骗手法升级 跨境作案呈产业化

本报讯 近日,在最高人民法院举行的依法严惩电信诈骗犯罪活动的有关情况新闻发布会上,最高法院新闻发言人孙军工表示,从审判实践看,当前电信诈骗案件不仅呈现手法逐步升级、作案手段日趋隐蔽的特点,而且跨境电信诈骗犯罪猖獗,诈骗犯罪团伙呈现产业化发展、企业化运作。

近年来,司法机关查办的很多电信诈骗犯罪案件是跨国、跨境案件,涉案金额特别巨大,受骗人数众多。在这些案件中,拨打诈骗电话团伙、网络诈骗平台、地下钱庄分别藏匿在不同国家和地区,犯罪成员也散居不同地方,相互之间依靠互联网等手段进行沟通、合作,给案件的侦破和办理增加了很大难度。

孙军工介绍说,当前,电信诈骗犯罪发展为一个相互依存、相互合作的产业链,诈骗集团往往在境外别墅或酒店内设立窝点,铺设网络设备,并提供免费机票、食宿、底薪及提成等条件,诱使我国大陆人员前往境外参与并统一培训。

境外电信诈骗集团通过电信技术手段虚拟大陆司法机关、银行、邮局等部门的电话号码,向不特定多数人发送语音电话。

据了解,犯罪分子分工配合,分别担任一、二、三线人员接听或者拨打电话,冒充大陆司法或者银行工作人员,虚构受害人名下银行卡涉嫌犯罪,需要对受害人财产进行核查比对及保证资金安全等事由,诱骗受害人进行转账或者汇款。当受骗者将钱存入诈骗集团指定的账户后,诈骗集团立即取款并将现金存入洗钱账户,最终进入犯罪集团头目的指定账户中。

据统计,审判实践中反映出的电信诈骗犯罪形式达数十种,如彩票中奖、购车退税、电话欠费、信用卡消费、灾区募捐、网络购物、股票走势预测等。

据介绍,2011年至今年7月,全国各级法院共审结诈骗犯罪案件6.8万余件,生效判决人数8.3万余人,判处5年以上有期徒刑1.5万余人。(高鑫)

全国律协:

首发律师社会责任报告

本报讯 近日,全国律协首次向社会发布《中国律师行业社会责任报告》,报告系统总结了我国律师近年来在服务和保障民生,服务法治国家、法治政府建设,依法化解社会矛盾、维护社会和谐稳定等方面所取得的成绩。

《中国律师行业社会责任报告》披露的数据显示,截至2012年底,中国(不含港澳台地区)律师事务所数量为19361家。律师事务所平均每年增长幅度约为6%。从律师事务所形式看,主要是合伙所、个人所和国资所,其中合伙所是最主要的执业机构形式,共有13835家,占律师执业机构的71.5%。

报告同时统计显示,截至2012年底,我国律师数量为232384名,律师队伍平均年增长幅度为9.1%。其中,女律师数量为61717名,占律师总数的26.6%。

据报告介绍,万人律师比是衡量律师行业发展状况的重要指标,目前我国每1万人口平均拥有1.6名律师。我国人口律师比最高的是北京市,每1万人口拥有11.7名律师;其次是上海市,每1万人口拥有6.7名律师。人口律师比最低的地区是西藏自治区,每1万人口拥有0.6名律师。目前,全国每1万人口中拥有不足1名律师的有安徽、青海、甘肃、贵州、江西、西藏等6个省区。(吕诗)

社区警务室:

让居民生活安全放心

本报讯 今年以来,河北省张家口市涿鹿县公安局在“典型引路、先行先试、以点带面、整体推进”的工作思路指导下,不断整合资源,加强派出所社区警务工作。

该局各社区警务室民警在详细了解、仔细分析辖区情况后,主动与物业管理部门沟通联系,建立了以物业管理部门为主体的小区安保组织,成立了以小区保安为主要力量的小区巡防队,全面启动辖区的巡防工作,加强对重点区域、监控空白的巡视,着力排查可疑人员、车辆。同时,各小区巡防队还与派出所巡防队、巡特警、处突防暴队的夜间巡逻警力建立多警联动机制,有效应对突发事件和案件。涿鹿镇派出所轩辕警务室今年7月成立以来,所辖小区未发生一起刑事案件。该小区居民小李见朋友就说,“住我们小区就是放心,白天有社区民警巡视,晚上有小区巡防队巡逻。”随着警务室的工作得到群众的普遍认可,群众参与维护治安的意识也明显提高。(何鑫)

本版编辑 张雅



国外如何保护消费者权益

美国消费者联盟成立于1936年,现拥有工作人员258名。其主要任务是对商品进行比较检测,公布结果;向消费者提供消费品的客观情报;通过发行杂志、书籍,联合管理报栏、电台节目等指导消费。该联盟还设有3个倡议办公室,它代表消费者在立法、司法、制定规章方面提出意见;每年检测商品项目65个、专题研究项目93个,有2000个微型胶片以提供相关资料。

日本是较早通过系统立法保护消费者权益的国家之一,现已建立了完整的体系。1968年日本颁布的《保护消费者权益基本法》,对消费者的自我保护、防止哄抬物价和抑制通货膨胀等方面作了详细的规定。这部法律的制定,使日本的消费者立法趋于体系化,标志着日本开始把保护消费者权益作为经济调节的一项主要内容和手段。

欧盟关于消费者权利的初始界定,来自于欧洲理事会1973年制定的《消费者保护宪章》。宪章以制定消费者保护的国际标准与基本准则为目标,提供了欧洲消费者最低程度的保护标准。宪章详细规定了消费者的5项基本权利,既有要求得到保护和援助的权利,也有要求损害赔偿的救济权利:(1)消费者有受保护和得到保护的权利;(2)消费者有损害赔偿请求权;(3)消费者有明了事实真相的权利;(4)消费者有受教育的权利;(5)消费者有表达意见与咨询的权利。1998年2月16日,欧盟颁布了《消费者保护法》。该法实际上是以产品价格为核心对消费者进行保护的。随着最近30年欧洲经济一体化进程的发展,欧盟在消费者保护方面已考虑到全欧洲范围的统一性。



培养主动维权意识

马立群

对一部法律的修改,刚进入二次审议,改动条款就近三分之一。如此“大刀阔斧”,在共和国法律修改史上是不多见的。

两个月前启动的消费者权益保护法“大修”,绝对是今年消费领域中的头等大事。据一项近6000人参与的民调统计,有65.7%的人在密切关注着消费者权益保护法修改审议进程。

此次消费者权益保护法修改,从全面建设消费者友好型社会的立法理念入手,与时俱进,顺应社会发展的需要,扩大了法律的适用范围,有助于充分保护处于市场弱势地位的消费者,大幅提振消费信心。法律修订案对网络购物等新消费方

式进行了规范,确立了后悔权制度,赋予消费者协会诉讼主体地位,这些新鲜内容让消费者有了更加放心的消费环境;明确规定鲜活易腐等商品不适用无理由退货制度,将惩罚性赔偿由2倍提高至3倍,并规定危害消费者生命健康的虚假广告代言人需承担连带责任等条款厘清了责任,细化了维权事项。

法治经济时代,各项法律法规日臻完善,浩繁的法律条款规范着人们的行为方式。毋庸讳言,除了国家保护和经营者自律以外,消费者是自己合法权益的最好维护者。做一个成熟的消费者,基本素质就是要熟知自己的权利义务,明白维权程序,掌握维权技巧,从而在受到侵害时依

法维权、理性维权。

要学会从法律中找“说法”。消费者能否实现对自身利益的维护,很大程度上取决于其自我保护意识。当法律对消费者的权利进行界定后,对这种受法律保护利益的侵害,显然就是违法行为。一个对自己和社会负责的消费者,需要增强法律意识,不断学习法律知识,明晰自己享有哪些权利,在遭遇侵权违法行为时主动依法维护。因为这不仅是自己的权利,也是自己对社会的责任。

当然,在消费过程中,消费者也应当注意培养文明消费的意识,杜绝愚昧消费的行为,依法自我约束,处处展示一个文明守法的现代消费者形象。