

新消法：让侵权者“痛” 让维权者“快”

本报记者 许跃芝 李万祥

视点

10月25日上午，十二届全国人大常委会第五次会议表决通过新修订的消费者权益保护法。新消法自2014年3月15日起实施。当日，全国人大常委会法工委、国家工商总局有关方面负责人就新消法相关问题回答记者提问。

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。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。

全国人大环境与资源保护委员会副主任委员龚建明认为，原来的法律好像是为消费者协会制定的，而这次既确定了消费者协会的重要职责及其公益性，同时也给其他的消费者组织一个法律空间。



亮点1

个人信息必须严格保密

修改后的新消法强调，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，不得泄密、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。同时规定，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信息。

意，必须严格保密，必须承担法律后果，规定得非常严格，这应当是消费者权益保护的一大突破。

按照有关法律法规的规定，工商部门负责网络商品交易监管，维护网购消费者的合法权益。“工商部门将把个人信息保护工作作为‘12315’中心单独申诉举报类别进行统计。”刘俊臣说。

亮点2

网购等方式实行无理由退货

新消法规定，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，且无需说明理由。但消费者定做的、鲜活易腐的、在线下载的数字化商品、交付的报纸期刊等除外。经营者应当自收到退回商品之日起7日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担。

对这种有限制的“无理由退货”

制度，中国消费者协会副会长刘俊海表示，此次拟引进消费者的单方解除合同权利制度，为了防止权利滥用，对权利范围进行了限制，“如果在线下载的音像制品等商品出现问题，即使消费者不能行使这个权利，也可以依据消费者权益保护法中的‘三包’制度，寻求相应的退货、保修。”

新消法还规定，消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其

合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

下一步，工商部门将通过执法和加强企业自律来落实无条件退货、先行赔付的制度。

亮点3

做虚假广告须负连带责任

针对大量虚假广告充斥电视节目、明星代言产品质量参差不齐等损害消费者权益的情况，新消法规定，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服务的虚假广告，造成消费者损害的，应当

与提供该商品或服务的经营者承担连带责任。同时增加一款规定，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服务的，同样负连带责任。

此外，新消法对宾馆、商场、餐

亮点4

消费者组织可提起公益诉讼

现实中，消费者维权难的问题依然突出。新消法中关于消费者组织可以提起公益诉讼的问题，受到消费者普遍关注。法律规定，对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会及省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。

全国人大常委会法工委民法室主任贾东明在回答关于公益诉讼的问题时说，公益诉讼是一种赋予消

费者权益救济的补充途径，它是针

对经营者侵害众多且不特定的消费者，在这些消费者的权益受到损害或者可能受到损害的情况下，由没有直接利害关系的主体向人民法院提起诉讼。比如不公平、不合理的格式条款和格式合同，还有一些虚假广告和虚假宣传等侵害消费者权益的现象，“按照新消法的规定，这个主体是中国消费者协会和省、自治区、直辖市消费者协会。”

对于新消法，全国人大环境与

亮点5

欺诈行为将遭“惩罚性赔偿”

新消法提高了对有欺诈行为的经营者的“惩罚性赔偿”。

新消法规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，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三倍。

中消协法律与理论研究部主任陈

剑说，为更好地维护消费者合法权益，法律还新增了最低赔偿制度：“增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。”陈剑介绍说，这就解决了经营铅笔、橡皮等小商品或者服务存在欺诈行为时，

小额商品或者服务存在欺诈行为时，赔偿数额过低、消费者维权意愿不强、经营者得不到惩罚的问题。

法律还同时规定，经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，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下的惩罚性赔偿。

“惩罚性赔偿”这一重拳规定，对“违法成本低、守法成本高”问题的解决将发挥出积极作用。

访谈

引导消费成为消协新职能

——访中国消费者协会秘书长姜天波

本报记者 陈 郁

“此次新修订的消费者权益保护法明确了消费者协会不是‘社会团体’，同时规定其履行的是‘公益性’职能，明确了消费者协会的组织性质。这对于进一步发挥消费者协会作用，通过组织力量帮助消费者依法维权将起到积极的促进作用。”中国消费者协会秘书长姜天波说。

新消法明确，政府应当对消费者协会履行职能予以必要的经费等支持。“过去有人对消费者协会获得政府经费支持存在一定的误解，以为如此会变成‘二政府’。实际上，世界上许多国家和地区政府都对消费者组织给予经费等支持。国家对消费者协会拨付专门经费，看似是财政拨款，实际是

以税收分配为每位消费者支付保护费用，是国家关注消费者集体利益的具体体现，也是在履行国家保护消费者权益的应尽职责，不会影响消费者协会的公正性、独立性。”

与经营者相比，消费者在时间、精力、经济实力、专业知识等方面处于明显弱势，单个消费者维权面临很大困难。为此，新消法新增规定，明确赋予消费者协会新的职能——引导消费，参与制定规章、强制性标准，提起公益诉讼等，以充分发挥消费者保护组织的力量，为消费者提供更强有力的保护。新消法进一步明确了消费者协会的行为规范，对消费者协会切实履行

职责、为消费者做好服务提出了严格要求，规定消费者协会应当认真履行保护消费者合法权益的职责，听取消费者的意見和建议，接受社会监督。

新消法中关于消费者组织可以提起公益诉讼的问题，受到消费者普遍关注。对此，姜天波说，“新消法首次提出，对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会及省级消费者协会可以向人民法院提起诉讼。这一规定明确赋予消费者协会消费类公益诉讼的主体地位。”但他同时指出，规定还缺乏相应的配套规定，如诉讼费的收取、律师费的承担、赔偿费的分配、经营者拒不执行法院判决的责任承担等。

连热点

贷款基础利率集中报价和发布机制今日起运行

自主定价将成为主要方向

本报北京10月25日讯 记者陈果静报道：今日起，贷款基础利率(LPR)集中报价和发布机制正式运行。贷款基础利率行情也同步上线并将每日更新，10月25日，首期1年期贷款基础利率为5.71%。这是央行贷款利率市场化迈出的第一步，也是利率市场化的重要一步。

运行初期，央行仅公开公布1年期贷款基础利率。据央行相关负责人介绍，贷款基础利率的集中报价和发布机制是在报价行自主报出本行贷款基础利率的基础上，指定发布人对报价进行加权平均计算，形成报价行的贷款基础利率报价平均利率并对外予以公布。

此前，各银行之间没有一个统一的贷款利率报价平台，难以反映信贷市场的真实供求状况。申银万国证券研究所首席分析师桂浩明认为，贷款基础利率的集中报价，能够提高银行间报价的效率，同时能够选取足够多的样本，使报价具有代表性，避免由于信息不对称而引发的银行报价不能准确反映市场实际供求关系的状况。

央行披露的首批报价行共9家，分别为工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、中信银行、浦发银行、兴业银行和招商银行。“自主定价将成为今后的主要方向。”中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇表示，贷款基础利率集中报价和发布机制能够促使银行间完善自律机制，降低潜在的非理性化定价给金融机构带来的风险。

此次发布的贷款基础利率是商业银行对其最优质客户执行的贷款利率。光大银行首席宏观分析师盛宏清表示，对于风险客户而言，银行会根据内部评级法来判断客户的风险，在贷款基础利率的基础上进行风险加价。

证监会表示

持仓账户数下降不代表信心低落

本报北京10月25日讯 记者钱箐旎 何川报道：在证监会今日召开的新闻发布会上，证监会新闻发言人表示，持仓账户数下降不代表信心低落。据统计，截至10月11日，沪深两市合计5342.42万户持仓，较2013年1月4日减少96.04万户。其中，747.73万户暂时空仓，651.69万投资者新入场，轧差后账户数即为今年以来持仓账户减少数。

发言人指出，从变化趋势看，今年以来持仓账户数整体表现为下降态势，但与去年同期相比，下降速度略有放缓。其中，1月份下降幅度最大，减少31.30万户。结合股指和历史情况观察，在股指低位反弹时期，投资者由于收益增加选择卖出股票的倾向较强，从数据看，持仓账户数出现减少的情况。

从投资者结构看，按2013年1月4日持有市值统计，暂时空仓账户中持有市值在30万元以下的自然人账户合计718.76万户，占比为96.14%。其中，今年以来空仓投资者中仅3.18万户办理销户彻底离场，占比不足1%。暂时空仓不代表清仓离场。

从盈亏情况看，今年以来，暂时空仓账户中66.22%的账户盈利，33.78%的账户亏损，优于市场整体情况；暂时空仓账户合计盈利622.42亿元，盈利程度约1.66%，也优于市场整体水平。

从交易情况看，暂时空仓投资者今年以来买卖总额合计6.90万亿元，占期间自然人买卖总额的12.47%；投资周转率约为10.77，高于自然人整体水平，交易较为活跃。

根据统计数据，今年前3季度，沪深两市日均买卖总额为3884.86亿元，较去年同期增长43.39%；三季度以来，每日参与交易A股账户数持续增长，日均参与交易A股账户数462.12万户，较去年同期增长48.49%，投资者参与交易热情明显提升，市场整体运行平稳。

保健食品违法违规势头得到遏制

本报北京10月25日讯 记者冯其予报道：从国家食品药品监督管理总局获悉，打击保健食品“四非”专项行动开展至今，有效遏制了保健食品违法违规高发频发势头，达到了预期目的。

据了解，此次专项行动在全国范围内形成了打击违法违规行为的高压态势，生产经营秩序有了明显好转。专项行动共出动执法人员89.45万人次，检查保健食品企业49.01万家次，立案10698起，涉案货值达5亿多元，罚没金额近8000万元，责令停产停业797家，吊销保健食品生产经营许可证47家。

国家食药总局副局长刘佩智强调，打“四非”工作是长期而艰巨的任务。下一阶段工作要落在6个方面：一是继续跟进案件线索，严惩重处大案要案；二是继续加大监管力度，整治规范市场秩序；三是继续加强新闻宣传，营造良好宣传氛围；四是建立健全制度措施，夯实监管工作基础；五是强化队伍建设，提升监管能力；六是积极引导参与，构建社会共治格局。

本版编辑 王薇薇 刘亮

美编 夏一

本版邮箱 jjrbjrcj@163.com