

夯实保护消费者法律基石

刘俊海

法条解析

新消法

“新”在哪？

本报记者 李万祥

3月15日,新修订的消费者权益保护法正式实施。这是自1993年全国人大常委会制定该法以来的首次大修。新消法修改多达31处,消费者在七天内有“后悔权”、禁止泄露消费者信息、精神损害赔偿入法等规定引发关注。

新消法着重从加强社会诚信建设,细化消费者的权益,规范网络购物等新消费方式,以及进一步明确行政部门的监管职责,强化虚假广告发布者的责任,加大惩罚性赔偿力度等方面作了细致、突出的规定。这对于提升消费信心,促进诚信经营、正当经营将产生重要影响。

网购7日内可以“反悔”,也称“无理由退货制度”。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七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。

“广告代言”承担连带责任。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。

耐用消费品由经营者举证,即所谓“举证责任倒置”。新消法规定,经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机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。

加大消费欺诈赔偿。新消法规定,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款或者接受服务费用的3倍。法律还规定,如出现经营者在商品中掺杂、掺假,以假充真,以次充好,或者以不合格商品冒充合格商品等情况,由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正,并可据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得1倍以上10倍以下的罚款。

权威发布

10起人民法院

消费维权典型案例

本报讯 记者曹红艳报道:3月12日,最高人民法院通报了10起人民法院维护消费者权益典型案例的情况。

案例一:孟健诉广州健民医药连锁有限公司、海南养生堂药业有限公司、杭州养生堂保健品有限责任公司产品责任纠纷案。——违规使用添加剂的保健食品属于不安全食品,消费者有权请求价款十倍赔偿。

案例二:赵晓红与北京泛美卓越家具有限责任公司买卖合同纠纷案。——板木材质家具作为实木家具出售构成商业欺诈,应承担“退一赔一”的责任。

案例三:王卫文诉孙云才买卖合同纠纷案。——销售者承诺“假一赔十”,所售商品为冒牌货,应按其承诺赔偿。

案例四:吴海林诉宋网奇消费者权益保障纠纷案。——销售者对保健品作虚假说明,消费者知假买假后有权向销售者主张“退一赔一”。

案例五:汪毓兰诉武汉汉福超市有限公司光谷分公司名誉权纠纷案。——消费者购物虽未遭受经济损失,但因人格受到侮辱并遭受严重精神损害的,销售者应当承担精神损害赔偿。

案例六:毕永振诉侯广周医疗器械质量纠纷案。——销售者以虚假宣传方式售药造成消费者损害,构成欺诈,应当依法承担“退一赔一”的责任。

案例七:刘中云诉中国银行股份有限公司衡阳分行、中国建设银行股份有限公司衡阳市分行财产损害赔偿纠纷案。——消费者取款时银联卡号及密码被他人复制,卡上存款被取走,由提供银联卡的银行承担赔偿责任。

案例八:孙宝静诉上海一定得美容有限公司保健服务合同纠纷案。——保健服务合同中的“霸王条款”无效,未消费的预付服务费应予退还。

案例九:陈曦与重庆远东百货有限公司产品质量纠纷案。——销售的食品包装上表明的质量等级虚假,应承担“退一赔一”的责任。

案例十:滕炎诉南京城际教育信息咨询有限公司教育服务合同纠纷案。——因经营者违约,消费者主张退还部分服务费的,依法予以支持。

本版编辑 许跃芝
制图 夏一

特别关注

在“3·15”来临之际,最高人民法院发布了《2010-2013年人民法院维护消费者权益状况》白皮书,同时公布10起典型案例——

白皮书揭示消费维权现状

本报记者 李万祥

最高人民法院统计显示,2010年至2013年,地方各级法院审理各类涉及消费者权益的民事案件482545件,涉案标的总额达到人民币119亿元



越丰富,商品的生产、制造工艺越来越复杂,商品流转速度越来越快,普通消费者对于所购商品的认知能力却相对在下降。”

消费领域的不断扩展,使得消费维权纠纷案件领域不断扩大。统计数据显示,各级人民法院每年审理消费者维权民事案件类型包括合同纠纷与侵权纠纷两大类20余种。其中,合同类案件主要集中在商品合同纠纷和服务合同纠纷案件,侵权纠纷案件主要包括财产损害赔偿纠纷、人身损害赔偿纠纷和人格权纠纷案件。

消费维权追求实效

刘先生是某网络平台卖家,黄先生于2013年3月29日通过该网络平台向刘先生购买了一款某型号的数码相机。当日黄先生通过网络付款2499元。2013年4月5日,黄先生收到卖家快递,但他认为该相机不是自己喜欢的产品,遂于4月10日向卖家提出退货要求。

“消法修改前,购买商品能否退货,主要看法律是否有规定,当事人对此是否有约定。”北京市第一中级人民法院民

四庭法官梁睿说,在消法修改之前,黄先生以自己不喜欢该产品为由要求退货的要求不能得到支持;新消法实施后,不论当事人交付的相机是否有质量问题,他均可在7日内主张无理由退货。

据了解,地方各级法院4年来共审结消费者维权纠纷案件42万件。其中,以调解、撤诉等方式结案的案件比例达到55.5%,对生效裁判的申请强制执行率为47.1%。

消费者举证能力的高低直接影响到其维权诉讼的结果。新消法在这方面进一步降低消费者诉讼成本,体现在“举证责任倒置”的规定。

最高人民法院一庭庭长张勇健说,“消费者权益纠纷与广大人民群众切身利益密切相关,具有多发性、争议标的额相对较小的特点。”

助推释放社会消费需求

面对新消法实施所带来的契机,最高人民法院新闻发言人孙军工分析说,一方面要加强对消费者合法权益的保护,提高消费者理性维权的意识和能力,倒逼质量技术落后、经营管理不规范的

市场经营者改善商品和服务质量;另一方面,依法保护经营者的合法权益,净化市场环境,鼓励符合经济社会发展和市场消费需求的商品服务供应商,通过诚信经营提高自身竞争力,逐步扩大其商品的市场份额。

据统计,4年来,人民法院结合审理消费者维权案件中发现的问题,向相关管理部门和经营机构等发出司法建议800余件。

新消法的实施对人民法院审判工作带来新的挑战。张勇健认为,通过司法建议、案件回访调查等方式提出有针对性的意见和建议,有效地发挥了审判职能,努力从源头上规范市场交易行为。

此外,新消法规定,消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会组织。“消费者协会没有会员,不收会费,具有法定性、公益性、外部保护性特点。”中国消费者协会秘书长姜天波认为,该规定明确了消费者协会不是“社会团体”,在其组织定性上采用了内涵更为宽广的“社会组织”的提法;同时规定消费者协会履行的是“公益性”职责,为消费者协会的健康发展指明了方向。

特价机票无法改签,夏先生将海航告上法庭;美发店被查封,路女士等4人要求其退还所持会员卡余额未果,遂诉诸法庭……生活中,像这样的消费者权益纠纷案件屡屡发生。

消费维权是市场经济成熟的重要标志,这主要表现在消费者的成长、促进经营者诚信经营。同时,越来越多的消费维权纠纷,进一步激发了相关社会组织活力,加速了政府部门职能转变。新消法的颁布实施将在这些方面提供强有力的法律支撑,保障消费市场健康有序发展。

消费维权领域不断扩展

今年1月中旬,深圳中贷信创、杭州国临创投、上海锋逸信投三家P2P平台同时倒闭,涉及上千名投资者。据称,三个平台的实际控制人已携款逃往境外。有投资者对待收资金进行了汇总,称有数亿被套资金下落不明。

如何保护金融消费者合法权益?北京市海淀区人民法院民三庭法官殷华认为,消费者投资时一定要弄清理财平台模式,以便保护自己的权益。“消费者要仔细审查平台的性质与资质,如平台交易是否具有相应担保、平台交易的历史记录、平台本身的资信情况,纯平台模式还是债权转让模式,该平台的交易模式是否触及企业违规放贷、非法吸收公众存款等法律底线,切忌一味地追求高收益而盲目放款,否则将很有可能血本无归。”

人人都是消费者。消法颁布实施20年来,从无到有,消费维权观念深入人心。北京市第一中级人民法院法官杜卫红说,“随着商品经济的不断发展和商品流通范围的不断扩大,商品的种类越来越

专家访谈

新消法内容“接地气”

刘徐州 崔佳佳

新消法出台的适时性、必要性体现在哪些方面?修改亮点的进步意义如何,在实施中是否存在挑战?笔者就此问题采访了中国政法大学民商经济法学院教授王卫国。

“国家的法律是随着社会发展的。消法在建立过程中,面临着消费者和经营者的利益平衡问题。保护消费者是必须的,但保护到什么程度,各国都在摸索。”在王卫国看来,新消法的出台是消费者权益保护的与时俱进。他说,旧消法的滞后主要体现在三个方面,一是执行中的认识差异。比如如假买假的问题,在操作中就存在分歧。早些年报道的王海打假事件,对于其合法性褒贬不一,亟待明确。二是消法保护范围的变化。在传统

的实物经济中,老百姓涉及的多是吃、穿、用等领域,消费的是看得见摸得着的东西。随着经济发展,服务消费开始出现,比如美容服务、理财产品。这样的趋势就呼唤消法的保护范围要逐渐扩大。三是法律实践的磨合。比如老消法提到的双倍赔偿问题,在实践中就屡受争议。在英美法系中不存在成文的固定赔偿倍数,赔偿数额需要法官根据不法行为的风险几率而确定。如今,新消法将赔偿倍数提高至3倍,这算是一个比较明显的进步。

提起新消法中引发热议的几大问题,王卫国也有自己的看法。据悉,新消法规定的七天内的“后悔权”颇受网购一族的欢迎。王卫国介绍,类似规定在国外早就存在。“新消法的此规定在法理上是很坚

实的。”王卫国说。

如今网络购物的流行,使得冲动性消费大量存在。新消法的这一规定既是对消费者的保护,也是对经营者的督促。

除了实物与卖家描述不符,垃圾邮件、推销电话等现象也饱受消费者诟病。新消法明确禁止经营者泄露消费者信息。这无疑是个好消息,但该规定在执行中“一半靠法律,一半靠技术”,王卫国认为,考虑到维权成本,消费者对于极其恶劣的情况应该保留法律手段,而对于一般情况,可以采用拦截软件、手机黑名单等技术手段进行防护。

此外,新消法首次增加了精神损害赔偿。有学者认为,“精神损害赔偿是中国法律向前迈进的一个标志”。王卫国表示,这

说明社会逐渐形成了尊重人的精神利益的意识,商家要让消费者有尊严地消费。

在王卫国看来,新消法的“落地”还需要多方的共同努力。他说,新消法在实施中很多细节问题仍需要有清楚判断。同时,新消法带来了许多新问题。比如现在消协拥有了诉讼权,这就涉及他们能否很好地运用该权利,其实这也能对消费者起到一个鼓励作用。王卫国认为,消费者诉讼的上升是个好事。经公平审判后,很多违法者就会望而生畏,违法行为就会减少。王卫国说,如今整个司法领域的氛围正向着公正化、透明化、公开化的方向发展,随着新消法司法解释的不断细化,消费者的合法权益将会得到更好的保护。