

消费者经常会遭遇这样的情形：刚在影楼拍完婚纱照，即刻就接到婚庆公司打来的推销电话；刚在某楼盘收房，立马能收到装修公司的短信；网购衣服、鞋子不能试穿，收货拆封后发现尺码不对却遭退货难；买了劣质产品想维权却因为送检费过高而被迫放弃维权……

怎么办？

据悉，新《消费者权益保护法》（下称“新《消法》”）将于 2014 年 3 月 15 日起施行，上述之类侵害消费者权益的问题将迎刃而解。这是自 1993 年全国人大常委会制定《消费者权益保护法》以来，对这部法律的首次大修改。

2 月 12 日，周口市工商局、周口市消费者协会采取以会代训的方式，对全市工商系统举办了学习贯彻新法视频培训会，并要求全市工商系统认真研读学习，并向消费者解疑释惑。

市工商局相关负责人告诉记者，新《消法》由原版的 55 条增加到 63 条，原条款也有很大改进，亮点纷呈。综合看来，新《消法》的条款加强了社会诚信建设、明确倡导理性消费。但是，进一步明确了《消法》调整领域，充实细化消费者权益的规定，强化经营者的义务与责任，规范网络网购等新的消费方式，进一步发挥消协作用，进一步明确行政部门的监管职责。



资料图片

3 月 15 日新《消法》将正式实施

周口工商系统集中学习 消协专家热点解读

□晚报记者 徐松文/图 通讯员 崔健

亮点 1 网购拥有 7 天“后悔权”

新《消法》原文：

第二十五条 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，且无需说明理由，但下列商品除外：（一）消费者定做的；（二）鲜活易腐的；（三）在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；（四）交付的报纸、期刊。

除前款所列商品外，其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。

消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七

日内退还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。

■马上举例：

刘女士不久前在网上买了一套组合柜，拆开包装安装后发现，组合柜色调与图片相差甚远，于是她想退货，此时距离拿到货物只有 4 天时间。然而网店店主却以已经安装、不是质量问题等理由不予退货，只能维修，不能退货。

■马上点评：

赵曼丽（周口市消费者协会秘书长）：

按照新《消法》就可以保障刘女士的权益，刘女士仍可在 7 天内无理由退货，只是退货运费要由她自己出。如果网店商家不愿处理，那么网络交易平台则需要承担连带责任，替在其平台的个体店铺履行退货义务。

那么对于一些类似于海外代购不好退货并进行事前告知的店主，是否也可以拒绝消费者享受 7 天无理由退货的要求呢？赵曼丽指出商家的规定不能违背法律条文，也就是说以后卖家就算事先告知所卖商品不给退也没有免责效应。

亮点 2 消费者不再深陷举证难

新《消法》原文：

第二十三条 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，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

■马上举例：

消费者郭先生买了一辆汽车，可是开了才两个月，汽车便经常出现故障，他找到 4S 店投诉，对方要求郭

先生出具有问题的检测报告，这可让郭先生犯了难。

■马上点评：

赵曼丽说，对耐用商品和服务规定了举证责任倒置，举证负担由经营者来承担。在这次修改《消法》的调研中发现，很多消费者都反映维权难，所以这次修法的一个着力点就是切实地解决这个问题。在维权难当中反映比较多的一个问题就是举证难。

这个条文的含义主要在于举证

负担的分配上，而不是责任的承担。我们的法律包括《消法》和其他民事法律，都规定商品不符合质量要求经营者要承担的义务和责任。但是实践当中有时候要让经营者承担这个义务和责任，就需要有证据证明商品的问题，经营者也是有过错的，或者这个问题与经营者的行为有因果关系。按照法律的一般原则，“谁主张谁举证”，那么消费者就要举证、证明，包括鉴定，这对消费者是很困难的。

亮点 3 欺诈赔偿提高至三倍

新《消法》原文：

第五十五条 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，受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

■马上举例：

消费者孔先生购买了一款电热毯，在使用过程中该电热毯发生自燃并造成财产损失，孔先生要求商家进行赔偿，依据旧的《消法》规定，消费者只能双倍获赔电热毯购买的等值赔偿，其余损失只能与商家协商。而新《消法》，则是按照消费者实际损失的三倍赔偿来计算。

■马上点评：

赵曼丽说，该条款的修改预示着惩罚性赔偿的额度比原来《消法》提高了，原来《消法》是一倍，现在变为二倍。受害人可以要求经营者承担赔偿责任，另外再加两倍的惩罚性赔偿，原来在侵权责任法中有规定，但是侵权责任法写的是“相应的惩罚性赔偿”，没有写倍数，这次《消法》把侵权责任法在消保领域具体化。

亮点 4 小额商品最低赔 500 元

新《消法》原文：

第五十五条 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款或者接受服务的费用的三倍；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。

■马上举例：

王女士为丈夫买回了一个电动剃须刀，使用没多久，王女士丈夫突然发现这个剃须刀频频夹伤皮肤，本来她想去讨个说法，但考虑到这剃须刀也就 20 多元钱，跑来跑去最多两倍赔偿，这样折腾挺不划算，于是放弃了维权。而按照新规，如果王女士证实剃须刀有质量问题，商家至少要赔偿 500 元。

■马上点评：

“我们消协部门希望消费者无

论案例大小，都能够追回自己损失的权益，但是许多消费者‘不屑追究’的做法助长了侵害案例的滋生。”赵曼丽说，老的《消法》第 49 条规定的“退一赔一”制度，实际上就是一种惩罚性赔偿制度。在小额消费中，“退一赔一”给消费者所带来的诉讼利益不够高，对消费者的吸引力并不够大。而现在设置最低赔偿额的做法，就是通过设置比“退一赔一”更高的赔偿额，使更多的消费者向侵权的经营者主张权利，使经营者不敢、不愿从事侵害消费者权益之行为，从而达到减少诉讼缺失现象，保护消费者权益的目的。

“该规定与时俱进赋予了消费者后悔权，非常接地气，有效地保护了消费者在新型消费方式消费渠道的合法权益。”河南奉献律师事务所律师吴杰这样认为。

亮点 5 禁止泄露消费者信息

新《消法》原文：

第二十九条规定：“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，并经消费者同意；经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息”。

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，不得泄露、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。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

■马上点评

赵曼丽介绍，新《消法》对于收集和使用消费者信息规定非常

严格，“必须正当，必须有必要，必须明示，必须经本人同意，必须严格保密，必须承担法律后果”。

一旦泄露了个人信息，新《消法》第五十条认定，“经营者侵害消费者的人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失”。

针对现实中个人信息泄露、骚扰信息泛滥的情况，本条规定明确了经营者收集、使用消费者个人信息的原则。

随后，赵曼丽介绍，新《消法》还就精神损害如何赔偿、缺陷产品如何召回、霸王条款如何废除等方面有明文规定。今年 3 月 15 日，市工商局和市消协将在“3·15”现场会详细向市民解读，市消协也建议市民多学法律，善于以法律武器保护自身权益。