

新修订的《中华人民共和国消费者权益保护法》于3月15日起实施。此次修改内容涉及面广,对网络购物、公益诉讼、惩罚性赔偿等有关消费者权益保护方面的热点问题作了明确规定,因质量问题退货时发生争议,举证责任在谁?网购的商品是否全都能“七天无理由退货”?大家可通过几个典型案例,看看新《消法》的几大亮点。

# 新《消法》亮点解读:消费者权益知多少

## 亮点一:实行举证责任倒置

【法条】《消法》第23条第3款: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。

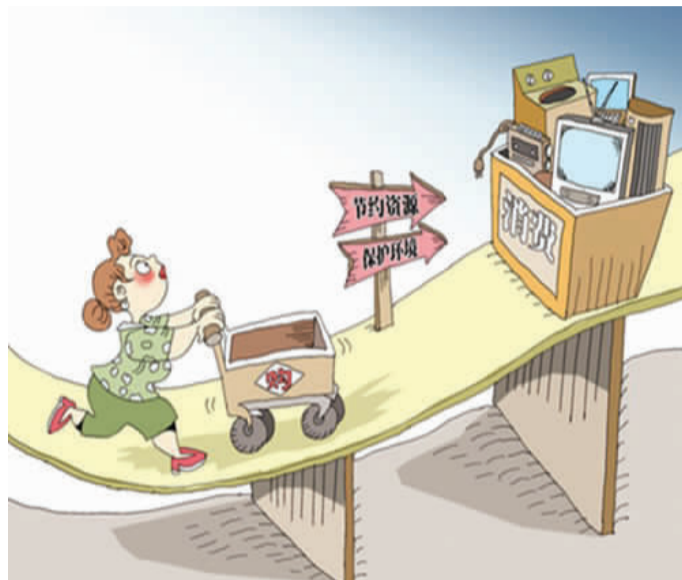
【案例】张先生在某商场促销活动中购买了一台迷你小冰箱,可使用两个月后,小冰箱内壁便出现了裂痕。张先生拿着发票找到

商场,但商场认为小冰箱系张先生人为损坏,不同意帮张先生免费修理。张先生将商场告上了法庭,但最终因拿不出证据证明所购小冰箱存在质量问题而被判败诉。

【解读】“谁主张,谁举证”是我国《民事诉讼法》规定的一般证据规则。消费者要想证明某个商品是否存在瑕疵就必须拿出证据来,但因为不掌握相关技术等信息,消费

者举证往往非常困难。此次《消法》修改,将消费者“拿证据维权”转换为经营者“自证清白”,实行举证责任倒置,确解了消费者举证难问题。根据修改后的《消法》,上述案例中,冰箱有无质量问题,应由商家来举证。

【提醒】该规则仅适用于机动车等耐用商品和装饰装修等服务,且仅限于购买或者接受服务之日起六个月内,超过六个月后,不再适用。



## 亮点二:赋予消费者反悔权

【法条】《消法》第25条第1款、第2款规定: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,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。

【案例】“双十一”购物节时,王

小姐在某大型购物网站上看到一双高跟鞋,款式新颖,价格也很便宜,王小姐毫不犹豫点击了购买,并支付了货款。收到货后,王小姐觉得这双高跟鞋虽然新颖,但颜色跟网页上的图片出入很大,于是便联系上网店店主,要求退货,并愿意承担来往的运费,但遭到店主的拒绝。

【解读】近几年,网络等远程购物方式逐渐成为人们购物的主流方式之一。远程购物的“非现场性”导致消费者和商家的信息极不对称,因为商家可能隐瞒了商品的负面信

息,但由于无法直接接触商品,消费者可能被蒙在鼓里而遭受损失。此次修改的《消法》针对网络等远程购物方式赋予了消费者七天的反悔权,旨在促进买卖双方的平等地位。根据修改后的《消法》,上述案例中的王小姐有权要求退货。

【提醒】反悔权仅适用于网络等远程购物方式,消费者直接到商店购买的物品,不适用该条规定。另外反悔权的期限是七日内,且根据商品性质不宜退货的商品,不在此列。

## 亮点五:定位网购平台责任

【法条】《消法》第44条规定: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。

【案例】吴女士在某大型网购平台上的一家手表网店中购买了一款某知名进口品牌手表。实际收到货后,吴女士发现自己购买的手表并非正品。于是便联系卖家退货,但通过网店中所留的电话、邮件等均无法联系上。吴女士向网购平台工作人员反映,他们在核实后表示,对方当时提供验证的身份证件系假冒,目前他们

做的只能是将这家网店关闭,吴女士所遭受的损失只能自己承担。

【解读】网上购物方式同普通的购物不同,对于商家是否具有经营资质、信誉等情况,买家无从查证,这就需要网络平台加强审查和监管。但另一方面,由于卖家众多,网购平台只是提供一个交易平台,买卖自由,双方自愿,要求网购平台进行直接监管也是不现实的。为此,此次修改后的《消法》对网购平台的责任进行了清晰定位,即网购平台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,承担赔偿责任。上述案例中,根据修改后的《消法》,吴女士有权要求网购平台承担赔偿责任。

【提醒】网购平台承担责任有前提。

## 亮点三:明确个人信息保护

【法条】《消法》第29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。

【案例】吴先生在某大酒店预订了婚宴,并留了电话。可是不久,婚庆、旅游等公司的电话便接踵而至,吴先生不堪其扰。吴先生发觉,在婚礼操办过程中,唯一留号码的就是在订酒席环节。于是他找到酒店,但酒店告诉他,打电话的婚庆公司都是酒店的合作方,这是酒店为方便新人而免费提供的一项增值服务,新人在这些公司可以享受到相应的折扣优惠。吴先生听了后非常气愤,但却“走投无门”。

【解读】个人信息被随意泄露或买卖,消费者的正常生活受到严重干扰。谁都知道是商家“出卖”了消费者的个人信息,但却没人管也没地方去投诉。修改后的《消法》首次将个人信息保护作为消费者权益确认下来,是消费者权益保护领域的一项重大突破。

【提醒】虽然《消法》将消费者个人信息保护确认下来,但这一规定目前仅停留在文件上,具体操作性不强。如果个人信息被泄露,消费者如何取证、维权?相关经营者将获得怎样的处罚,有待进一步规定。

## 亮点四:消协可提公益诉讼

【法条】《消法》第37条第1款规定:消费者应履行以下公益性职责:……(七)就损害消费者合法权益的行为,支持受损害的消费者提起诉讼或者依照本法提起诉讼。

【案例】杜先生请朋友到某餐馆吃饭,结账时,发现餐馆多收了24元钱。杜先生询问得知,这24元系杜先生和朋友就餐时使用的一次性餐具费用,所有顾客都收了。杜先生认为餐馆这种强制性消费

违法,向当地消协投诉。但经调解后,消协也表示爱莫能助,让杜先生到法院起诉。为了24元钱到法院打官司太划不来了,于是杜先生只得作罢。

【解读】近几年来,我国不断出现侵犯消费者权益的群体性消费事件,对于消费纠纷数额较小的事件,相当多的消费者衡量维权成本后,出于各种原因不愿意维权。在群体性消费事件中,消费者

往往势单力薄,举证困难,消费维权常常陷入尴尬境地。修改后的《消法》明确了消协的诉讼主体地位,对于群体性消费事件,消费者可以请求消协提起公益诉讼。上述案例中,根据修改后的《消法》,杜先生可以请求当地的消协提起公益诉讼。

【提醒】公益诉讼针对的是群体性消费事件,单一消费事件,消费者只能自行提起民事诉讼。

## 亮点六:加大消费欺诈赔偿

【法条】《消法》第55条规定: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。

【案例】孙小姐在某超市购物时,看到一款促销的泰国大米,原价10.5元/公斤,促销价6.2元/公斤。孙小姐觉得挺便宜,便买了1公斤。后孙小姐又买了1公斤苹果,苹果原价15.5元/公斤,促销价10.1元/公斤。结账回家后,孙小姐发现超市在结账时,均是按大米和苹果的原价进行结算的,于是

她找到超市要求赔偿。

【解读】修改后的《消法》不仅将惩罚性赔偿的倍数由“退一赔二”变为“退一赔三”,而且还对赔偿的最低数额进行确定。上述案例中,超市的行为明显构成价格欺诈,根据修改后的《消法》,孙小姐可能获得3倍赔偿,由于该数额低于500元,因此孙小姐可以获得500元的赔偿。

【提醒】此赔偿原则仅针对经营者存在欺诈消费者的行为。所谓欺诈消费者的行为,是指经营者在提供商品或者服务中,采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者,使消费者的合法权益受到损害的行为。

### 信息广场

**办旅游护照 旅游免门票**  
 有车一族,花69元办一本自驾车旅游护照,可以到全国2000多家签约景区旅游,免门票,一年内不限次数!QQ:835712436(木子吴礼品行) 手机:13905854128 www.yoozjy.com

**排房出售**  
 南门排房,国有出让土地,三证齐全,实验小学、中学学区,空气阳光绝佳,整幢或分层出售,价面议。电话:18057561233

**古玩抵押 中小额借款**  
 杨经理 15105857126

**土地转让**  
 现有位于七星街道104国道南复线边近8亩土地转让,有相关资料,有意者请联系。电话:86237899(工作时间) 裘先生

**售房**  
 西环岛边套房,85m<sup>2</sup>,二楼,精装修,58万。电话:13967589684 18069550036

**套房转让**  
 城南路24弄10-11号,70m<sup>2</sup>-93m<sup>2</sup>。电话:15067569182

**售房**  
 南门加油站对面自建别墅,占地460m<sup>2</sup>,价格面议。电话:13967580999

**家教**  
 数学、科学、英语。电话:86887790 杨

**出售**  
 珑源一品双联别墅1套。电话:13706852428

**热玛吉—提升祛皱 找小芳**  
 地址:桂花新村22幢 86225000

**承包**  
 韩丰沙滩电站。电话:13706851861

**百姓应急用钱的快速通道**  
 方便百姓急需用钱,单笔当额可小至壹仟元大至叁佰万元。民间金银首饰、玉器古玩、名表车辆、证券股票、房产等质(抵)押。  
 鼓山西路530号 86268111 通天程典当

**成人书画招生**  
 招生对象:成人;学习内容:国画、书法、篆刻;师资:中国美术学院毕业,有多年教学经验。地址:佳艺广场 电话:13757562653 王老师

**转让**  
 湖莲潭边套房88m<sup>2</sup>。电话:86982558

**售房**  
 出售三花和庄双联别墅,电话:13806766066

**您需要的电话号码**  
**法律服务专线**  
**浙江啸天律师事务所**  
 电话:86041555 86022243  
 地址:新昌宾馆三号楼3楼