

2014年  
3月15日  
星期六  
农历甲午年二月十五  
第28期(总第1488期)  
本期8版

# 杨浦时报·周末



沪报字第0189号 每周逢二、四、六出版 新闻热线:55217699 数字报网址: www.yptimes.cn E-mail:ypt@yptimes.cn

新《消费者权益保护法》今日起正式实施——

## 网购可“反悔” 对霸王条款说不

■记者 刘竹一

全新的《消费者权益保护法》于今日——“3·15消费者权益保护日”起正式实施。这是20年来,消法第一次进行全面修改。那么,新旧消法有哪些区别?总体来说,新消法进一步规范了经营者的行为,将消费者的利益进行了细化,并对流行的网购等问题进行了关注。其中,有七大亮点与消费者息息相关,即首次明确召回义务、七日内可退货、遇纠纷商家举证、杜绝霸王条款、处罚力度大增、违法行为进诚信记录、可向广告发布者追责。

### 缺陷商品召回全覆盖

**案例:**消费者金先生购买了某品牌小型电暖器,使用过程中接上电源5秒钟内发现明火,致使家中枕头等床上用品烧坏。消费者遂与销售商交涉,但销售商与生产商始终推诿。最终生产商提供了产品合格证、使用说明书等有关证明,并表示电暖器上有3C认证标志,产品符合国家相关规定,电暖器没有质量问题。当消费者问及起火原因时,生产商解释是由于电源线未紧插电插座造成的。

**点评:**1、电暖器生产商应当保证其提供的产品不存在危害消费者人身、财产安全的危险。如果在产品投放市场前,已经知道电源线未紧插电插座易引发火灾的,生产商应当有明确的警示并标明消费者应正确使用的正确方法。在产品投放市场后,才发现该电暖器产品存在电源线未紧插电插座易引发火灾的缺陷的,应当立即向有关行政部门报告和告知消费者,同时主动召回缺陷产品。

2、需要注意的是,在上述情况发生时,经营者可以根据商品的不同性能、特点、作用、缺陷的状况、损害发生的概率等情况采取这些具体措施的一项或者多项,以防止损害发生或者进一步扩大,已达到避免对消费者人身、财产安全造成危害的目的。

3、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赔偿损失,并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

### 诚信档案约束不法经营行为

**案例:**消费者张先生投诉反映,他在某网站购买了一盒价值888元的阳澄湖大闸蟹,收到大闸蟹礼盒后发现盒内大闸蟹不仅缺斤短两,大闸蟹上的防伪标识经相关机构鉴定为假冒。于是,张先生向消保委投诉,在消保委的敦促下,网站为张先生办理退货并赔偿了张先生888元(退一赔一)。

消保委还将该网站的侵害消费者权益的行为反映给了相关政府部门。相关政府部门也依法对该网站作出了“责令改正,并处罚款一万元”的行政处罚。

**点评:**1、网站的赔偿额将大幅提高。对于欺诈这种不诚信的行为,原《消法》的规定为“退一赔一”,而新《消法》的规定是“退一赔三”。也就是说,张先生可以获得2664元的赔偿。

2、网站受处罚的金额将大幅提高。原《消法》的对于“欺诈”这种不诚信行为的处罚规定为“没收违法所得,处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款,没有违法所得的,处以一万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、

吊销营业执照”。而新《消法》的规定是“没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款,没有违法所得的,处以五十万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿、吊销营业执照”。

3、网站的违法行为将被记入诚信档案,向社会公布,将直接影响其中申报各类奖项、著名商标、银行贷款等。原《消法》并没有涉及诚信体系,而新《消法》则规定经营者的不诚信行为,除依照法律、法规规定予以处罚外,处罚机关应当记入信用档案,向社会公布。

### 发布或代言虚假广告须担责

**案例:**某卫视播放了一则某影视红星代言的保健品虚假广告,广告中称只要服用该保健品三个疗程就能强身健体。片中某位九旬老人坚持服用该保健品后飞步登上了六层楼。消费者王先生看了该广告后,信以为真,使用该保健品一个疗程后,却损害了自身健康,出现了原本没有的胃溃疡等病症。消费者向该保健品的生产商、经销商要求索赔,却发现他们都是皮包公司,均无能力进行赔偿,王先生只能自掏腰包花费数千元治疗。

**点评:**1、新《消法》第四十五条规定,“广告经营者、发布者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的,应当承担赔偿责任。”并新增了“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。”

2、虚假广告的第一责任人是经营者,广告经营者和发布者未尽到审核义务的,需要承担行政责任。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的,应当直接向消费者承担赔偿责任。对于关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告,无论广告经营者、发布者是否明知该商品会对消费者造成损失,都要承担连带赔偿责任。这就进一步加重了广告经营者和发布者的责任,督促他们在设计、制作、发布广告时尽到更加审慎的审核义务。

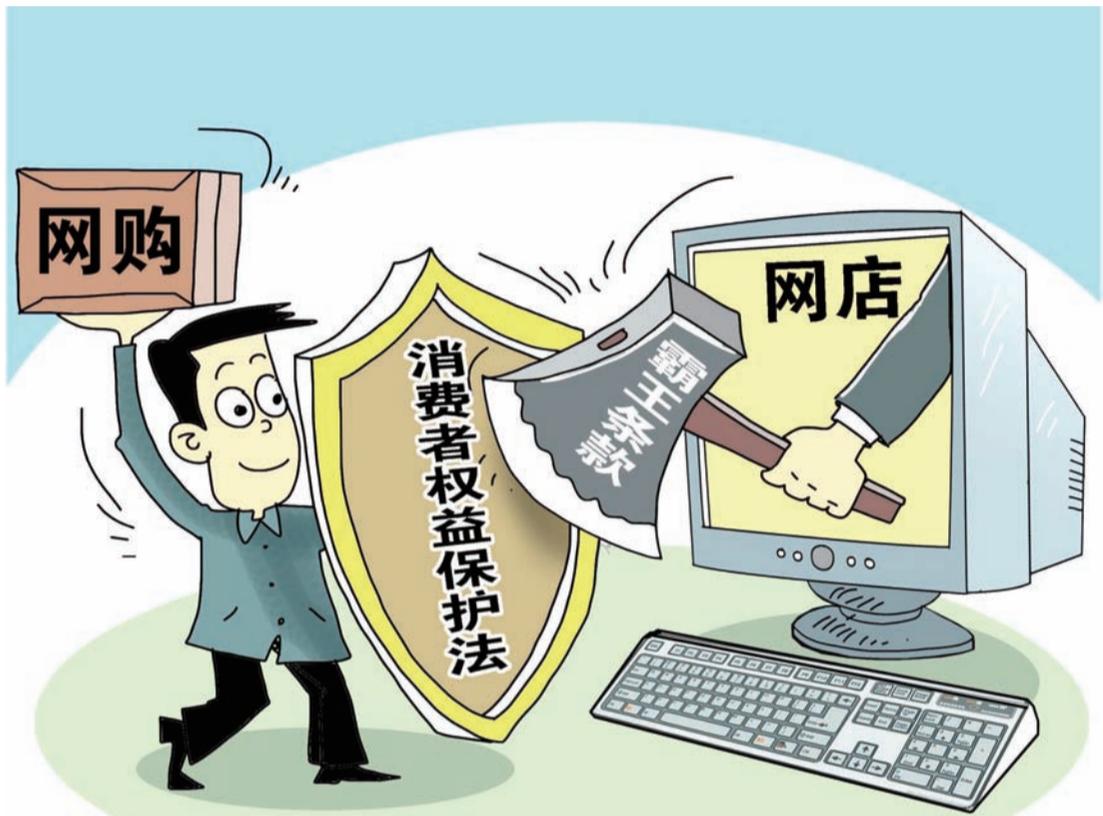
3、新《消法》还规定了社会团体或者其他组织、个人等推荐者在关系消费者生命健康商品或者服务中的连带责任。

### 金融消费脱离“真空”状态

**案例:**消费者陈先生去某银行办理个人储蓄业务,却被该银行工作人员介绍到与银行有关联的某证券公司。证券公司的销售人员向陈先生推荐了一款收益率高达20%的理财产品,并表示该产品挂钩某国际大宗商品的价格,并承诺该大宗商品在未来一年内会大幅上涨,收益可观,陈先生认为机会难得遂购买了该理财产品。

该产品的合同很简单,其中只列举了收益的计算方式,而没有提示相应风险。理财产品到期后,该产品不但未盈利,反而亏损了30%,陈先生表示强烈不满,但证券公司却表示,国际市场风云变幻,国际大宗商品价格走势难以预测。故该理财产品的风险应由消费者承担。

**点评:**原《消法》对于消费者在金融服务领域中遭到经营者的不法侵害



■新华社宋慧卿图



处于一种“真空”状态,而新《消法》则新增了“提供证券、保险、银行等金融服务的经营者,应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量或者质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息”的规定。

对于一些金融产品,尤其是与国际大宗商品价格挂钩的金融衍生产品,消费者普遍缺乏相关专业背景知识,容易听信销售人员的推销,忽略购买金融产品存在的风险。而此次新《消法》规定了金融服务领域经营者的信息披露义务,保护了消费者的基本知情权。

### 先行赔付规范网络平台

**案例:**消费者刘先生在某大型网络交易平台的一个小家电商家购买了一款电动剃须刀,但是刘先生在使用后发现该电动剃须刀存在明显质量问题,刀片有松动问题无法正常使用,遂和入驻商家沟通希望进行退货,但商家此时却杳无音讯。

于是刘先生找到了网络交易平台,要求网站提供销售商家的真实名称、地址等基本信息,但是网站表示该商家已经撤离,他们也没有联系方式。因此,刘先生的维权陷入了僵局。

**点评:**新《消法》明确了网络交易

平台提供者作为网络交易的第三方应承担的责任,一是在无法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情况下,承担先行赔付责任。二是在明知或应知销售者或者服务者利用平台损害消费者权益的情形下,未采取必要措施的,承担连带责任。同时规定,网络交易平台做出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。这一条规定有助于督促网络交易平台履行应尽的审核义务,有助于解决实践中网购异地消费,一旦发生纠纷难以找到经营主体的突出问题,有助于消费者索赔权的实现,对维护网络交易秩序及消费者的合法权益具有重要作用。