

## 新消法明年3月15日起实施,霸王条款将失效

# 七天内退货,无需理由

### 1 收集消费者信息须经本人同意

我国现行消法只规定了消费者享有人身、财产安全不受损害等9项权利,但没有隐私权等个人信息保护的规定。而近年来,因住宿、网上购物等因素导致个人信息泄露的事件时有发生。更有甚者,一些经营者利用职务之便将消费者个人信息用作牟利的工具出售。

对此,新消法规定,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,明示收集个人信息的目的、方式和范围,并经消费者同意。

经营者收集、使用个人

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。经营者对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或向他人非法提供。

新消法还规定,经营者应当采取技术措施或其他必要措施,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或丢失的情况下,应当立即采取补救措施。经营者未经消费者同意或请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。

**点评** 国家工商总局副局长刘俊臣对记者表示,这次将个人信息受到保护作为消费者的一种权益确认下来,是消法修订的一大亮点。收集和使用消费者信息,必须正当,必须有必要,必须明示,须经本人同意,必须严格保密,必须承担法律后果。据新华社

### 2 消费者七天内有“后悔权”

全国人大常委会法工委民法室主任贾东明介绍,网络销售交易额、网络零售交易额,2006年是263亿元,到2012年达1.3万亿元,6年增加了48倍。

另一方面,中国消费者协会公布的数据显示,2012年全国各级消费者协会共受理网络购物投诉20454件,占销售服务投诉量的52.4%。

对此,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七日内退货,且无需说明理由。但消费者定做的,鲜活易腐的,在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品,交付的报纸、期刊及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除外。法律同时明确,退货运费由消费者承担。

**点评** “互联网再大,也大不过法网。”中国消费者协会副会长刘俊海说,网购活动存在恶意竞争等乱象,需要对其有规范。有了“后悔权”,让消费者真正买到自己需要的商品或服务,有助于督促商家在开展活动时“有一说一”,自觉杜绝虚假广告和虚假宣传,还可以督促商家集中精力到提高自己产品或服务的质量上来,成为真正受消费者喜欢的商家。据新华社

### 3 银行“离柜概不负责”条款作废

在消费过程中,不少消费者会遇到这样的不公平待遇:商家在交易时附加一些莫名其妙的条款,或者在店堂内随意贴一些告示,单方面规定,在一些情况下,责任由消费者承担。出现纠纷时,这些霸王条款成为商家的护身符,加大了消费者的维权难度。

新消法规定,经营者不

得以格式条款、通知、说明、店堂告示等方式,作出排除或限制消费者权利、减轻和减免经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款借助技术手段强行交易。

新消法明确,格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

**点评** 保险公司不理赔、航空公司退票费率惊人、银行“离柜概不负责”、酒店收开瓶费、要求最低消费,这一切,都可归咎于格式条款,也就是俗称的“霸王条款”。刘俊海曾公开表示,一系列霸王规定将随之作废。这些不合理收费构成了霸王条款的基本要件,如果继续收取就是违法的。据新华社

### 4 遇维权纠纷,经营者负责举证

消费者维权最大的困惑,就是“为了追回一只鸡,必须杀掉一头牛”,由于与商家之间存在严重的信息不对称,消费者在举证时非常困难。“举证问题是消费者维权难的主要障碍。”山东省消协商品监督部的王庆敏介绍说,尤其是涉及汽车、电器等耐用商品或装饰装修服务等情况时,因为举证难,很多消费

者的权益难以得到保障。

在强化经营者义务方面,“举证责任倒置”很受消费者关注。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。

**点评** 山东省消协公职律师唐雪宇说,如果“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;而对经营者来说,证明商品在消费者购买的时候没有问题和瑕疵相对比较容易。“责任倒置制度将成为破解消费者维权成本高的利器。” 本报记者 林媛媛



25日上午,新修改的消费者权益保护法(下称“新消法”)在十二届全国人大常委会第五次会议上表决通过,新消法赋予消费者七日“后悔权”的同时,还规定经营者格式条款、通知、声明、告示等霸王条款无效。另外,药品、食品、神医等虚假广告的发布者也将承担连带赔偿责任。

这是自该法1993年颁布后的首次修改,且修改内容多。修改后的法律将于2014年3月15日国际消费者权益保护日施行。



### 5 网购出问题,平台先赔付

“在网上买东西,拿到实物的时候发现跟照片相差很大”,这是不少消费者都遇到过的问题,类似的情况并不鲜见。中国电子商务研究中心今年8月发布报告显示,售后服务、退款问题、虚假促销、网络诈骗等问题成为今年上半年网友投诉最多的问题。

为此,一审草案规定,如出现消费者利益受到损害,网络交易平台提供者与展销会、租赁柜台适用相同的条件,向消费者承担先行赔付

责任。在新消法当中,提出了对第三方网络交易平台的先行赔付制度——如果在网络上购物,商品出现问题,消费者可以直接找网络交易平台交涉,而网交平台需要先行赔付。

新消法增加了网络交易平台提供者向消费者承担先行赔付责任的条件,即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,才承担先行赔付责任。他们在赔付之后,也可以再向销售者或服务者追偿。

**点评** “这几年,消协接受的网购相关的投诉越来越多,售后服务、退款问题、虚假促销是最重要的投诉点。”山东省消协公职律师唐雪宇介绍说,无条件退货的规定对于保护网购消费者的权益意义重大。“在非现场购物过程中,消费者难以获得足够信息,因此理应先让消费者拥有一定程度的退货权。”

本报记者 林媛媛

### 6 虚假广告代言人及发布者将担责

新消法强调:广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康的商品或服务的虚假广告,造成消费者损害的,与经营者承担连带责任。同时增加一款规定:社会团体或其他组织、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。

社会团体或者其他组织、个人在关系消费者生命健康的商品或服务的虚假广告或其他虚假宣传中向消费者推荐商品或服务,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。

**点评** 专家表示,消费者的选择行为具有强烈的可引导性,明星代言的虚假广告对消费者合法权益的侵害不可忽视。

本报记者 林媛媛

### 7 遇消费欺诈获三倍赔偿

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款或者接受服务费用的三倍。同时增加规定:增加赔偿的金额不足500元的,为500元。

同此前的草案相比,提高了消费者的赔偿金额,加大了商家的违法成本。此前的一审草案将现行消法第四十九条改为第五十四条第一款:“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费用的两倍。”

此次修法还强化惩罚性赔偿力度。新法规定,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,依法追究刑事责任;受害人有权要求经营者依照该法相关法条规定赔偿损失,并有权要求所受损失两倍以下的惩罚性赔偿。

**点评** “相关法条中规定的‘赔偿损失’,不仅包括医疗费、护理费、交通费、误工费等等费用,还包括精神损害赔偿。”山东省消协公职律师唐雪宇介绍说,新法加大了经营者的赔偿力度,在实践中必将有效提升法律的威慑力。 本报记者 林媛媛

#### 答疑

## 死亡赔偿为何要设上限

全国人大常委会法工委民法室主任贾东明说,如果造成消费者死亡的,实际上要把几块损失加在一起。第一块是人身伤害损失,这里包括医疗费、护理费、交通费、误工损失、丧葬费和死亡赔偿金。再加财产损失,再加精神损害赔偿,算下来就是这些损失打包打好了,再乘以“3”,比如实际损失是70万,那么就是再加两个70万,就是210万。

有不少网友认为惩罚性赔偿应该不设上限,让违法商家倾家荡产,但贾东明表示,天价的赔偿也会引发一些社会问题。

贾东明说,在美国的司法实践当中,过高的惩罚性赔偿会带来一些社会问题。一是给经营者造成过重的负担,导致

一些企业破产。二是经营者会把接受惩罚转换成商品的成本,加到消费者身上。另一方面,很多企业不敢开发新产品,不敢使用新技术,怕不成熟的商品和技术带来损害,所以,对科技发展也会有影响。

贾东明介绍,从目前司法实践来看,对造成消费者死亡的赔偿金的确定要根据上年度城镇居民人均可支配收入的20倍计算。2012年中国的这一平均数是24500多元,乘以20是49万,以此为计算基数,如再加两倍惩罚性赔偿就是近150万。有些发达地区如上海,这个惩罚性赔偿额度会达240多万。“就我们国家目前的经济社会发展水平来看,这个赔偿额已经比较高了。” 据新华社、央视网