

## 解读新消法

# 商品更换修理,费用卖家买单

新消法强化了经营者义务,全方位帮助消费者维权



本报记者 李静 通讯员 姜黎明

作为一部保护消费者权益的法律,消费者最关心的是新消法能够在多大程度上帮助自己维权。此次新消法强化了经营者的义务,通过遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则,保护消费者的权益,也会对社会经济秩序产生重要的维护作用。

## 格式条款

### 交易最终解释权 商家不再说了算

某洗衣店所列《顾客须知》称:“在洗涤过程中造成拉链、扣子及装饰物、装饰品损坏,不在公司赔偿范围”。您是否也经常遇到这种情形,店家指着告示或者宣传单上一行小字“最终解释权归店家所有”以推卸责任。“这种属于逃避应尽义务。”烟台市消协工作人员告诉记者,不少格式条款是事先拟定的,一些经营者利用其优势地位,在制定格式条款时只强调权利,有意识地逃避法定义务,甚至将不公平条款强加给消费者。

新消法中规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

## 三包制度

### 钻空子逃避责任 以后行不通了

林先生从某商场买了一台某品牌液晶彩电,可没过多久,新买的彩电屏幕经常出故障。三番五次地修,问题始终解决不了,林先生要求退机,可商家客服人员说同一故障3次修不好才能退机。林先生说已经修了不止3次了,商家客服人员说,记录单只有两次。

新消法中明确指出,经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起7日内退货;7日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。

同时,规定了进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要的费用。

## 产品缺陷

### 就算缺陷不严重 有危害就得追究

消费者范先生花24.98万元购买了一辆某品牌轿车。没几天就出现了质量问题,经常听到汽车棚顶皮门玻璃发出响声,后来轿车便出现了轻微摆尾现象等,专卖店认为,该问题是这款轿车的通病,请消费者回去等待召回。范先生等了半年,也没有等到厂家的“召回”。

新消法中指出,经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷,有危及人身、财产安全危险的,应当立即向有关行政部门报告和告知消费者,并采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。

烟台市消费者协会工作人员告诉记者,原消法规定中用的是“严重缺陷”这个词,新消法删除了“严重”这一限制词,也就是说范围更宽了。



2年0利率  
尊享8项服务礼包  
最高优惠13000元



荣威550 9.68万起售  
二手车置换最高补贴5000元



操控上的 绝妙组合 让动力与节油两全其美



最近不知道怎么了,  
各种事情困扰我啊!!!



信步来到了一座寺庙



施主老衲掐指一算,  
你命中不缺五行,  
但是缺两个字。



施主你到目前位置,  
没有什么荣耀的事情  
可以炫耀,所以你缺  
个“荣”



第二,作为一个男人要  
有阳刚之气,大丈夫自  
然要威风凛凛,但是施  
主你威风不足啊,所以  
你缺的第二个字就是“威”。



额……合起来就是“荣威”  
那我该怎么办呢,大师!



补齐命中所缺的两个字,  
以后定当一帆风顺,前  
途无量啊施主,去找  
“荣威”吧



施主,天机不可泄露,  
我只能告诉你它在烟  
台开发区衡山路19号  
和芝罘区机场路168号,



电话6116611,剩下的  
感情也和睦了!亲!还有没  
和我一样的,都快去找荣威吧!