



诚信之城

新消费 新权益 新责任

新《消法》为消费者带来新权益

远程网购,可享七日“后悔权”

15日,备受关注的
新《消费者权益保护法》
将正式施行。新《消
法》在消费维权领域有
哪些新规定?又将给消
费者们带来哪些新的
权益?在又一个“3.15”
即将来临之际,本报结
合部分案例对新《消
法》亮点进行相应解
析,以便消费者更好地
理解新《消法》,更好
地维权。



亮点一 享有七日“后悔权”

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日的反悔权,旨在促进买卖双方平等的地位。

【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)消费者定作的;(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】张女士在某购物网站

上购买了一双高跟鞋,收到货后,她觉得这双高跟鞋颜色跟网页上的图片出入很大,于是联系网店店主要求退货,并愿意承担来去的运费,但遭到店主的拒绝。新消法施行后,店主应依法为张女士退货。

【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。

亮点二 实行举证责任倒置

维权难历来都是消费者权益受损的“重灾区”,而在维权难中消费者反映较多的问题就是举证难。“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,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。

【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。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。

亮点三 更多商品享“三包”

设立“三包”制度,是国家建立起对消费者购买的商品或服务的售后保障制度,是经营者必须履行的保障商品或服务的一项义务,新《消法》修改完善了三包制度。

首先,扩大了三包的范围。现有的三包范围仅限于国家规定(涵盖24种商品)和经营者与消费者的约定这两种情况,新《消法》涵盖所有的商品。

其次,“三包”的适用条件为商品或服务不符合质量要求。原来的“三包”仅适用于产品出现性能故障,这往往是严重的质量问题。新《消法》规定只要商品不符合质量要求,消费者自收到商品

七天内,可要求退货;超出七天的,可要求更换或修理。

【法条】《消法》第24条规定:经营者提供的商品或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七日内退货;七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。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。

【案例】消费者于某在某营业

厅购买一部某品牌手机,三天后,发现手机屏幕偏黄,外壳多处有瑕疵等质量问题,要求退货。但是,商家表示屏幕偏黄不属于《移动电话商品修理更换退货责任规定》中列举的性能故障,不予退货。

消费者购买的手机在七天内出现屏幕发黄,虽然手机屏幕发黄不属于“三包”规定中的性能故障,但能够断定其质量不符合要求。按照新消费规定,商家应该予以退货。

【提醒】三包的起算时间也有了新要求,原有的三包规定是自开具发票之日起或售出之日起,新《消法》规定,三包的起算时间为收到商品之日起。

亮点四

群体问题可提公益诉讼

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。在诸如三鹿奶粉、问题胶囊等群体性消费事件中,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,消费者可请求消协提起公益诉讼。

【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。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。



(资料图)