



诚信之城

新消费 新权益 新责任

新《消法》为商家带来新责任

企业售假将被记入信用档案

新《消法》实施后,在赋予广大消费者更多权利的同时,也赋予了经营者更多的义务和责任。不仅首次将个人信息保护作为消费者权益确认下来,也加大了经营者欺诈行为的惩罚力度。此外,商家售假也将被记入信用档案。



亮点一 保护消费者的个人信息

经营者将搜集起来的消费者个人信息随意泄露,致使消费者的正常生活受到严重干扰。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,要求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。

【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。可是前不久,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相应的折扣优惠。吴先生听了后非常气愤,但却“走投无门”。按照新《消法》规定,酒店应对消费者信息采取严格保密。

【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。

亮点二 经营者欺诈“退一赔三”

大多数的生活消费多为小额消费,即使出现消费欺诈,多数消费者都因为觉得可期待的维权收益太小,而付出的成本太高,因此而在成本与收益的权衡中止步。这样一来,更加助长了不法商家气焰。按新《消法》规定,欺诈消费者的惩罚性赔偿从“退一赔一”提至“退一赔三”。还对赔偿的最低数额进行确定。

【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500元的,为500元。法律另有规定的,依照其规定。

【案例】孙女士在某超市购物时,看到一款促销大米,原价10.5元/公斤,促销价6.2元/公斤。孙女士觉得挺便宜,便买了1公斤。结账回家后,她发现超市在结账时,是按大米的原价进行结算的,于是她找到超市要

求赔偿。

该案例中,超市的行为明显构成价格欺诈,根据修改后的《消法》,孙女士可能获得三倍赔偿,由于该数额低于500元,因此孙女士可以获得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。

亮点三 格式条款中限制消费者权益的“霸王条款”无效

格式条款是当事人为重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款。有的经营者通过格式条款,事先拟定消费者放弃权利的条款,一旦发生问题,以此为自己免责。

【法条】新《消法》第26条规定:经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、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、民事责任等与消费

者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。

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。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。

【案例】李女士在某洗衣店洗

衣服时,衣服上的装饰品被弄丢。洗衣店以所列《顾客须知》称:“在洗涤过程中造成拉链、扣子及装饰品损坏,不在公司赔偿范围”。

【提醒】经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、安全注意事项和风险警示、售后服务等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。

亮点四

商家售假将记入信用档案

假冒伪劣产品或不合格的服务,消费者在交易中经常遇到的,新《消法》施行后,把商家售假记录纳入信用档案,百姓可以通过经济户籍库查询到企业的法人是谁,地点在哪儿等基本信息。对于是否诚信、是否有违法行为,比如是不是有过造假和不正当竞争行为等侵害消费者权益的信息,今后也会一并录入和公布。

【法条】《消法》第56条规定,对经营者有侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由、侵害消费者个人信息保护权利行为的,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”。

【案例】去年12月,张女士在一服装店购买羽绒服,回家后才发现买到的是棉衣。张女士认为商家以棉衣充当羽绒服销售,涉嫌销售假冒伪劣产品,与商家联系,要求退货,却遭拒绝。经工商调解,商家为张女士办理了退货手续。

按照新《消法》,该商家销售假冒伪劣产品的行为将被记入信用档案,并向社会公布,自此会给商家今后的经营带来影响。

【提醒】有售假行为的“黑店家”,将被上黑榜,公诸于众。这样不仅影响了经营者在市场上的口碑,还给予其在未来办理一些手续的时候设置了限制,像个人信用记录一样如影随形。



(资料图)