

## 案例解读新《消费者权益保护法》维权亮点

# 亲,网购不满意你可以后悔

本报记者 董梦婕

当遇到消费纠纷时我们该如何维护自己的权益是很多消费者最关注的话题。今年3月15日起,20年来首次修改的新《消费者权益保护法》将在全国正式实施,新版《消费者权益保护法》经过3次审查,充分细化了消费者权益,对网络购物、权益诉讼、惩罚性赔偿等有关消费者权益保护多方面的热点问题做了明确规定。

亮点1

### 网购赋予消费者反悔权

**案例:**不久前,牡丹区市民张女士在购物网站花费104元购买了一款白色大衣,收到货后,张女士发现大衣的款式、布料、毛领质量都与图片出入很大,还不及地摊货,气愤的张女士联系店主要求退货,并表示自己宁愿承担运费,但是遭到店主的拒绝,无奈下,张女士只好一边继续和店主周旋,一边向淘宝网投诉,希望能成功退货。

**相关规定:**新版消法施行之后,消费再在遇到这样的情况,只要消费者不满意,在收到货物后七日内都可以要求无理由退货,而且经营者必须予以退货。《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)消费者订做的;(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。

**◆市消协提醒:**网络购物的非现场性易导致消费者和商家的信息不对称,因为消费者无法对所购商品进行直观感受,一些缺乏诚信的商家可能隐瞒了商品的负面信息,夸大商品的性能、功效,误导消费者,另外,网络购物又是异地消费居多,一旦发生消费纠纷,由于消费者缺少有效证据,难以向有关部门提供必要的办案线索,多是协商解决。修订后的新《消法》,专门针对了网络等远程购物方式赋予消费者七天的反悔权,消费者直接到商店购买的物品不适用该条例,另外,根据商品性质不宜退货的商品不在此列。

亮点2

### 消协可提公益诉讼

**案例:**鄄城县的李先生和老同学一起到餐厅吃饭,结账时发现餐馆多收了40元,包含服务费和餐具费,而在吃饭前,餐馆服务员表示,所有人都会收取这类费用,李先生认为餐馆这类行为属于强制性消费,但是考虑到只收了40元,所以就放弃了维权。

**相关规定:**新《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。

**◆市消协提醒:**侵犯消费者权益的群体性消费事件不断出现,对于消费纠纷数额较小的事情,相当多的消费者衡量维权成本后,不愿意维权。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,消费者可以请求消协提起公益诉讼,而单一消费事件,消费者只能自行提起民事诉讼。

消费欺诈  
可获三倍赔偿  
保障!

个人信息禁止泄露  
安全!

亮点3

### 消费欺诈可三倍赔偿

**案例:**家住东明县东关的陈女士到某超市购买米、面、绿豆等农产品,当时绿豆标的是优惠价6.5元/斤,她次日无意中发现自己购买绿豆的价格实际上是7.2元/斤。虽然差不多钱,但超市这种行为让陈女士非常气愤。

**相关规定:**新《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五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

**◆市消协提醒:**所谓欺诈消费者行为,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

误导消费者,使消费者合法权益受到损害的行为。修改后的《消法》不仅将惩罚性赔偿的倍数由“退一赔二”变为“退一赔三”,还设立了一个500元的赔偿数额下线。上述案例中,超市的行为明显构成价格欺诈,根据修改后的《消法》,陈女士可以获得3倍赔偿,由于该数额低于500元,可以获得500元的赔偿。

亮点4

### 消费者个人信息禁止泄露

**案例:**日前,菏泽开发区居民崔先生反映,他通过网上商店购买了一部手机,没想到竟使住宅、手机号码等私人信息泄露,还引来了诈骗电话,差点上当受骗。“手机到货没几天,就接到一个陌生来电,自称是上次网购手机的公司,并准确报出了我购买手机的型号、价格和住宅地址,称付400元可以优惠办会员卡,等我找出网站的电话拨打过去后,不料对方回答说从未搞过办会员卡优惠活动。”回想起这些上当的经历,崔先生依旧心有余悸。

**相关规定:**新《消法》加

强了消费者个人信息的保护,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。

**◆市消协提醒:**近年来,随着信息技术的广泛应用,个人信息也成为商家眼中的香饽饽,不少商家利用向消费者提供商品和服务的机会,手机、出售消费者的个人信息,个人信息被泄露或买卖,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,是消费者权益保护领域的一大重要突破。但是这一规定目前仅停留在文件上,该如何维权有待进一步规定。

亮点5

### 问题产品举证责任倒置

**案例:**去年12月份,东明县张先生花2600元为准备结婚的儿子买了一台冰箱,张先生在未开箱验收的情况下,就直接在送货单上签了字,不料,儿子结婚三天后拆开冰箱包装才看到,冰箱后面右下角有一个明显的凹痕,于是,张先生向商家提出换货,商家表示,冰箱在张先生家放置了十余天,箱体上的凹痕原因无法清楚认定,婉拒了张先生的要求,投诉后,消协表示责任无法分清,于是也没有受理张先

生的投诉。  
**相关规定:**这类问题将于今年3月15日后有法可依,新《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。

**◆市消协提醒:**“谁主张,谁举证”是我国《民事诉

讼法》规定的一般证据规则。在过去,消费者想要证明某个商品是否存在问题就必须拿出证据来,但消费者举证往往十分困难。在3月15日实施的修订版《消法》,将消费者“拿证据维权”转向为经营者“自证清白”,破解了消费者举证难的问题。但是该规定仅适用于机动车等耐用用品和装饰装修等服务,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6

### 为霸王条款划出高压线

**案例:**东明县刘女士禁不起美容中心诱惑,先后花费8680元办理了7张美容消费卡,可是办卡容易退卡难,预付卡概不退换的行业潜规则让退卡遇到难题。

**相关规定:**新《消法》第二十六条做出了比此前更详细又有针对性的规定:“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。”

**◆市消协提醒:**长期以来,经营者利用其提供的格式合同中的霸王条款免除自身责任,加重消费者负担,这种行为让消费者恼火又无奈。酒店强行收取开瓶费,餐馆规定最低消费、预付卡余额不退……这些都是消费者在日常消费生活中经常遇到的格式合同霸王条款,新消法明确了,如果格式条款含有不公平、不合理的规定,就没有法律效力。

亮点7

### 要求网购平台需提供卖家真实信息

**案例:**日前,菏泽牡丹区居民赵先生通过网站订购了三只斗鸡,价值每只300元,付款两三天后,卖家仍未发货,每次和卖家联系早发货,卖家均已各种理由推脱,赵先生只好拨打12315投诉,工作人员调查发现,注册系统上并没有网站上登记的该斗鸡养殖场信息,卖家所在地址也和网上登记信息不符,由于找不到卖家,为维权带来难题。赵先生向网购平台工作人员反映后,他们核实后及时将这家网店关闭,但是赵先生所遭受的损失只能自己承担。

**相关规定:**《消法》第44条规定:消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者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,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿。

**◆市消协提醒:**网上购物与普通购物不同,对商家是否具有经营资质、信誉等情况,买家无从查证,这就需要网络平台加强审查和监管。但由于卖家众多,网购平台只能是提供一个交易平台,要求网购平台进行直接监管也是不现实的。此次修改后的《消法》对网购平台的责任进行了清晰定位,即网络平台不能提供销售者或服务者的真实名称、地址和有效联系方式的,要承担赔偿责任。根据修改后的《消法》,赵先生有权要求网购平台承担赔偿责任。