

## 【名词解释】消费欺诈

1、雇佣他人进行欺骗性的销售诱导的；2、作虚假的现场演示和说明的；3、在商品中掺假、掺杂，以假充真，以次充好，或者销售明知是失效、变质、受污染商品的；4、销售国家命令禁止销售的商品的；5、采取短尺少秤等手段，变相提高商品价格的；6、采取虚假的清仓价、甩卖价、最低价、优惠价等欺骗性价格表示的；7、发布虚假广告，欺骗和误导消费者，使购买商品或者接受服务的消费者的合法权益受到损害的；8、以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者提供服务的；9、伪造商品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址的；10、销售“处理品”、“残次品”、“等外品”等商品而不予表明的；11、销售他人注册商标的商品的；12、伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志的；13、不以真实名称和标记从事经营活动，损害消费者合法权益的；14、其他法律、法规规定为欺诈的行为。

## 新消法解读之加大消费欺诈赔偿

## 惩罚性赔偿，消费维权添动力

本报通讯员 张强 弓弘 记者 许妍

## 【案例解析】

王某在某家电商场花85元购买一台标有某名牌商标的学习台灯，回家后仅用了7天，台灯就因电路原因烧坏，再也无法使用。后经该品牌商家证实，王某所购买的台灯是假冒商品。王某就到商场提出索赔。该案按照修改前的《消保法》，这种售卖假货的欺诈行为是“退一赔一”，王某可以得到商家170元的退货加赔偿金。而按照修改

后的《消保法》第五十五条的规定进行三倍赔偿，也还不足500元，就可以要求赔付500元。

李某在某家电商场花350元购买一台标有某名牌商标的电磁炉，回家后仅用了15天，电磁炉就因电路原因烧坏，再也无法使用。后经该品牌售后证实，王某所购买的电磁炉的假冒商品。王某就向商场提出索赔。该案按照修改前

的《消保法》，这种售卖假货的欺诈行为是“退一赔一”，王某可以得到商家700元的退货加赔偿金。而修改后的《消保法》把赔偿额度从一倍加到三倍，也就是说，王某可得到350元的退货费加1050元的赔偿金，共1400元。

谭某在某家电商场购买了名牌的压力锅，使用过程中发生意外，该压力锅在没有如何征兆的情况下忽

然发生爆炸，导致谭某面部、手部严重烫伤。经医院治疗，诊断谭某无重度烫伤。身体和精神都受到严重伤害的谭某对商场和商家投诉。根据修改后的《消保法》，谭某可以要求压力锅公司赔偿其包括医疗费、护理费、交通费、误工费等费用，依据精神损害赔偿金，并还可以在此基础上，要求上述损失二倍以下的惩罚性赔偿。



## 消费欺诈

## 【提醒】

只要经营者实施了欺诈行为，就必须按照新《消保法》第五十五条的规定，增加三倍赔偿，若不足500元就以500元作为兜底；如果经营者明知商品或者服务有缺陷仍向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重受损，受害人有权要求赔偿损失，并要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

健康严重损害就是重伤，是指丧失或者部分丧失劳动能力。受害消费者若不满足严重损害标准，可以根据第五十五条第一款索赔。

受害人要求赔偿的损失，是新《消保法》第四十九条规定的人身损害赔偿的损失，及第五十一条规定的精神损害赔偿的损失。人身损害赔偿数额和精神损害赔偿数额都是惩罚性赔偿数额计算的基准。如果售后人即有人身损害赔偿又有精神损害赔偿，应当的人身损害赔偿和精神损害赔偿各自两倍的总和。

具体的惩罚性赔偿数额是两倍以下，其含义是最高为两倍。

承担人身损害惩罚性赔偿要具备以下四个要件。第

一，经营者提供的商品或者服务有缺陷。这里的缺陷是指商品或者服务中“存在危及人身、他人财产安全的不合理的危险”。第二，损害的事实是造成消费者或者其他受害人的死亡或者健康严重损害。第三，该缺陷与上述损害之间具有因果关系。第四，与一般的产品责任不同，这里要求须具有故意的要件，即经营者明知有缺陷而希望或者放任损害后果的发生。

新《消保法》第五十五条在三倍的违约损害惩罚性赔偿的规定中，使用了

“法律另有规定的，依照其规定”的内容。另有规定指的就是《食品安全法》的该条款。如果是“生产不符合食品安全标准的食品或者销售明知是不符合食品安全标准的食品”，造成损失的，可以请求赔偿《食品安全法》规定的十倍的惩罚性赔偿，造成消费者死亡或者健康严重损害的，可以请求按照新《消保法》第五十五条第二款规定的在赔偿实际损失之后，再赔偿所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

## 【新法速递】

## 修改前法

第四十九条 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一倍。

## 修改后法

第五十五条 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。

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，受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

## 【延伸解读】

惩罚性赔偿是《消保法》的明星条款，也是《消保法》这次大修最引人注目的焦点。惩罚性赔偿条款的升级加码，回应了社会关切，着实让人振奋。将给予消费者更大的维权动力，也将让制裁违法失信经营者的法槌敲得更响。

记者发现，在一些商场，商家会作出“假一罚十”的承诺，如果这样，商家违约，应该如何赔偿呢？对此，记者咨询了东港区工商部门的相关人员，“现在有些商家为招揽顾客，纷纷打出“假一罚十”的店堂告示。一旦受骗的消费

者追究商家的十倍惩罚性赔偿时，商家却以《消保法》规定的惩罚标准为由逃避责任。”该工作人员说。“但是，法定惩罚性赔偿仅是消费者获得惩罚性赔偿的最低限度，而非消费者获得惩罚性赔偿的最高限度。若经营者

与消费者明确约定更大力度的惩罚性赔偿，不违反立法本意。基于契约自由的精神，经营者与消费者可自由约定高于法定倍数的惩罚性赔偿条款。如果商家拒绝按约赔偿，消费者可以向法院起诉主张权利。”



## 义务植树绿化

3月12日是全国第36个植树节，日照市国土资源局组织部分干部职工到东港区陈疃镇下庄村参加植树造林活动。期间，20余名干部职工冒着细雨，有的手扶树苗，有的挥舞锄头或者铁锹，个个干得热火朝天。经过2个多小时的辛勤劳动，种下了一颗颗小树苗。

通过开展义务植树活动，使广大国土干部群众充分认识到植树造林对改善生态环境、美化绿化家园的重要性，进一步提升植绿爱绿护绿意识。

本报通讯员 潘晓 摄影报道

## 给孩子一个改变一生的机会

为什么孩子总是静不下心来干一件事情，拖拖拉拉到让父母疯狂呢？为什么孩子遇到困难只会退缩拒绝，不会主动想办法解决呢？为什么父母感觉对孩子付出了那么多，还是不能与孩子建立亲密的关系呢？为什么孩子不能进行自我管理时间（情绪）呢？为什么孩子总是在家里生龙活虎的，出门就变黏人小绵羊呢？为什么孩子不能适应新的环境（如幼儿园）呢？

大型公益育儿知识讲座《给孩子一个改变一生的机会》（3月15日）在烟台路广电大酒店五楼会议厅举行。

每位父母都会说：“我爱自己的孩子。”“爱”究竟如何实施？是孩子

想要什么就给什么？其实，“爱”没有最好，只有最适合。所以爱是可以成为一种教育的模式，也就是爱的教育——全脑教育。爱育幼童一直致力于为0-12岁的儿童及学生提供专业、完整、高品质的右脑全脑教育课程。

届时，国内权威早教专家亲临为您解答育儿过程中遇到的问题。

每位到场嘉宾均有礼物赠送，还有砸金蛋送大礼活动，冰箱、微波炉、豆浆机、加湿器、儿童拉杆箱、24寸个性日历、毛绒玩具、益智产品……赶快来参加吧！

取票地点为日照威海路金海岸小学北50米爱育幼童脑潜能开发中心。