

## “3·15消费节”主题策划之一——法规篇

“3·15”来临之际，中消协公布了2015年消费维权年主题：“携手共治 畅享消费”。在消费者权益备受关注的今天，安全消费环境的获得首先离不开相关法律法规的保障，消费者也只有适时拿起手中的法律武器，才能为自己赢得更多的尊重，维权之路也才更光明。

# 依法维权 了然于心

□张颖

## 有法可依——新消法施行一周年 新规照亮维权路

2014年3月15日起施行的《消费者权益保护法》，即新消法，是自1993年这部法律出台以来的首次大修改。新消法施行一年来，为消费者维权之路扫清了众多障碍。让我们再一起来回顾下新消法的几大亮点，了然于心才能更游刃有余。

### 亮点一：消费者网购有七天“后悔权”

【法规】新消法第25条规定：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。

【解读】近几年，网购逐渐成为主流购物方式之一，随之而来的消费投诉也逐年上升。新消法针对网购作了多方面规范，消费者拥有7天“后悔权”是其中一大亮点。以往，消费者网购后，觉得商品不中意，想要退货非常困难。根据新消法，消费者可以在7天内，无理由退货。当然，消费者也需要为“反悔”埋单，承担退货的运费。

### 亮点二：明确个人信息保护

【法规】新消法第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。

【解读】很多消费者都会遇到这样事情：你在酒

店订了婚宴，隔天就会受到婚庆公司、旅行社等电话，向你推出各种优惠活动，不堪其扰。以往面对这样的情况，你找不到地方投诉。新消法首次将个人信息保护作为消费者权益确认下来，这是消费者权益保护领域的一项重要突破。

### 亮点三：消费欺诈“退一赔三”

【法规】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500元的，为500元。法律另有规定的，依照其规定。

【解读】以前，消费赔偿原则是“退一赔一”，新消法则变为“退一赔三”，而且还规定了保底金额为500元，进一步保障消费者权益。需注意，此赔偿原则仅针对经营者存在欺诈消费者的行为。即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。

### 亮点四：网购平台“先行赔付”

【法规】新消法第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。

【解读】新消法对网购平台的责任进行了清晰定

位，即“先行赔付”。在网购平台上买到假货，退货联系不上卖家，那么你就可以找网购平台赔钱，网购平台再向销售者或服务者追偿，消费者不会再因为投诉无门而令自身权益受损。

### 亮点五：举证责任倒置

【法规】新消法第23条第3款规定：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。

【解读】以往，消费者要想证明自己所购商品存在瑕疵，必须拿出证据，否则维权非常困难。新消法则减轻了消费者举证的负担，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，让消费者维权更加便捷。需要提醒的是，消费者要同时注意该规则的适用范围和时间规定。

### 亮点六：消协可提起公益诉讼

【法规】新消法第47条规定：对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。

【解读】消费纠纷中，有些侵害众多消费者合法权益，情况又比较复杂，涉及金额比较大，调解难以继续下去，往往诉至法院。但牵头难、聘请律师费用高，信息不对称，财力不对称等问题，使得消费维权陷入尴尬境地。新消法明确规定了消协诉讼主体的地位，对于群体性消费事件，消费者可以请求消协提起公益诉讼。

## 有章可循——有理有据 维权不难

了解了相关法律法规，在遇到消费维权事件时，消费者还要遵循正确的维权流程，准备好必需的维权资料，通过适当的维权渠道，才能切实维护自己的合法权益。省消协相关负责人提醒消费者，牢记下面这些细节，有助于你的维权之路走得更加顺畅。

★**详细了解商品属性**。对于商品的种类、规格、性能、出厂日期、消费期限、使用说明、售后服务等有关商品自身的情况以及商标、厂家、生产地、经销者等关于商品生产经营者的情况应尽可能地了解，做到明明白白消费。

★**务必要购物凭据**。发票不仅是购物的凭证，更是消费者维权的基本证据。因此，消费者在购物时千万不要忘记索要发票并予以妥善保管。除此之外，还有保修卡、信誉卡、产品使用说明书、产品合格证、警示标志等凭据，都要保管好，以备急用。

★**运用适宜维权渠道**。当出现消费争议时，消费者应第一时间与商家协商沟通，申请更换或者退货。在与商家沟通无果的情况下，可拨打12315维权电话，请求消费者协会调解。如果维权受阻，下一步还可向有关行政部门申诉；根据与经营者达成的协议提请仲裁机构仲裁；向人民法院提起诉讼。

★**牢记各类维权时限**。根据《部分商品维修更换退货责任规定》，国家对部分商品维修更换退货时间做了如下规定：

“7日”或“15日”规定：产品自售出之时起7日或15日内发生性能故障，可以选择退货、换货或修理。

“三包有效期”规定：三包有效期自开具发票之日起计算。三包有效期应扣除因修理占用的时间，换货后的三包有效期自换发之日起重新计算。

“30日”和“5年”规定：修理者应保证修理后的产品能正常使用30日以上。生产者应保证在产品停产5年内继续提供符合技术要求的零配件。

## LINK

### 消费者投诉四大误区

#### A：所有消费都可投诉

消法规定，消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受消法保护。因此，非此对象的消费投诉不属消费者协会的受理范围。

#### B：所有投诉消费者协会都要受理

根据消法的规定，有9种情况投诉不予受理：1、经营者之间购销纠纷；2、消费者个人私下交易纠纷；3、商品超过规定的保修期和保质期；4、商品标明是“处理品”的（没有真实说明处理原因的除外）；5、未按商品使用说明导致商品损坏或人为损坏的；6、被投诉方不明确的；7、争议双方曾经达成调解协议并已执行，没有新情况、新理由的；8、法院、仲裁机构或有关行政部门已受理调查和处理的；9、不符合国家法律、法规有关规定的。

#### C：所有投诉都可得到精神赔偿

消法规定，侵害消费者的人格尊严或者侵犯消费者人身自由的，应当停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉，并赔偿损失。但如提出一些“过”的要求，消费者则应“三思”。

#### D：商品的质量纠纷由消费者协会判定

涉及到质量鉴定的纠纷，只能到相关检测部门做出质量鉴定后，消费者协会才可以此为依据，借助法律规定，帮助消费者讨回公道。