

纪念“3·15”国际消费者权益日 新修订的《消费者权益保护法》今日施行

甘孜州消费维权工作 20 年回顾

2014 年工作重点

值此国际消费者权益纪念日之际，州工商局、州消费者权益保护委员会向全州消费者问好！当您的合法权益受到损害时，请拨打“12315”，我们将竭诚为您服务。

《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)于 1993 年 10 月颁布实施,《消法》实施 20 年来,甘孜州消费者权益保护委员会肩负起消费者的重托和使命,认真履行法律赋予的职责,围绕每年的消费主题,在消费指导、消费监督、消费维权、消费救助等方面开展了卓有成效的工作,消费维权的能力和水平不断提高,消费维权工作得到了各级领导、社会各界人士和广大消费者协会的肯定

和赞誉,消委组织的影响力和公信力不断增强,已成为党和政府联系广大消费者的桥梁和纽带,成为保护消费者权益、维护民利、共创和谐,推进甘孜州经济发展的重要力量,通过多种方式不断提高我州消费者的自我保护意识和能力,提高经营者依法经营、诚实守信的自觉性,加深社会各界对消费者权益保护工作的认识。20 多年来,全州各级消委会共发布了 1990 多条消费警示,接待消费者咨

询达 3900 多人次,举办“3·15”主题活动 400 余场(次);共受理消费者投诉 630 余件,为消费者挽回经济损失约 74.8 余万元。

今年是法治甘孜年,为推进全州工商法制建设,甘孜州、县工商局、各消委会组织将以进学校、走基层、进牧区等多种形式开展“3·15”国际消费者权益保护日纪念活动,面向全州不同群体大力宣传新《消法》。

围绕“新消法、新权益、新责任”年主题,全州消费者权益保护委员会组织计划开展五个方面的工作:一是采取多种形式,对年主题进行广泛宣传,提高社会各界对年主题的认识,积极参与年主题活动。二是认真组织对消费者和经营者的新《消法》的宣传培训工作,扩大法律的社会认知度,指导和推动经营者主动履责。三是深入

■知识台:

解读新《消法》六大亮点

新《消法》于今天正式实施,概括起来具有:给消费者加油,给经营者提醒,给消协组织加码三大特点。为了让我州广大消费者更好的提升自己的维权意识;经营者更好地规范自己的经营行为;维权工作人员更好地服务于广大消费者,现从新消法的法条、案例、解读新《消法》六大亮点:

亮点一:实行举证责任倒置

【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。

【解读】“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来,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。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用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。

亮点二:赋予消费者反悔权

【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】“双十一”购物节时,王小姐在某大型购物网站上看到一双高跟鞋,款式新颖,价格也很便宜,王小姐毫不犹豫点击了购买,并支付了货款。收到货后,王小姐觉得这双高跟鞋虽然新

颖,但颜色跟网页上的图片出入很大,于是便联系上网店店主,要求退货,并愿意承担来往的运费,但遭到店主的拒绝。

【解读】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天的反悔权,旨在促进买卖双方的平等地位。根据修改后的《消法》,上述案例中的王小姐有权要求退货。

【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。

亮点三:明确个人信息保护

【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、丢失的情况下,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到的相应的折扣优惠。吴先生听了后非常气愤,但却“走投无门”。

【解读】个人信息被随意泄露或买卖,消费者的正常生活受到严重干扰。谁都知道是商家“出卖”了消费者的个人信息,但却没人管也没地方去投诉。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项重大突破。

【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。

亮点四:消协可提公益诉讼

【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。

【解读】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,消费者可以请求消协提起公益诉讼。上述案例中,根据修改后的《消法》,类似使用一次性餐具、消毒毛巾等,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。

亮点五:定位网购平台责任

【法条】《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。

【案例】吴女士在某大型网购平台上的一家手表网店中购买了一款某知名进口品牌手表。实际收到货后,吴女士发现自己购买的手表并非正品。于是便联系卖家退货,但通过网店中所留的电话、邮件等均无法联系上。吴女士向



在新《消法》实施之际,州工商局、州消委会结合我州实际开展送法进寺庙、进校园、进牧区、进社区等系列活动。图为州工商局局长丁淑娟向炉霍县马居寺僧尼讲解新《消法》。

网购平台工作人员反映,他们在核实后表示,对方当时提供验证的身份证件系假冒,目前他们做的只能是将这家网店关闭,吴女士所遭受的损失只能自己承担。

【解读】网上购物方式同普通的购物不同,对于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。但另一方面,由于卖家众多,网购平台只是提供一个交易平台,买卖自由,双方自愿,要求网购平台进行直接监管也是不现实的。为此,此次修改后的《消法》对网购平台的责任进行了清晰定位,即网购平台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,承担赔偿责任。上述案例中,根据修改后的《消法》,吴女士有权要求网购平台承担赔偿责任。

【提醒】网购平台承担责任有前提。

亮点六:加大消费欺诈赔偿

【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

■ 链接

3 月 15 日是国际消费者权益保护日,中国消费者协会确定 2014 年“3·15”的年主题是:新消法、新权益、新责任。

年主题的含义:新《消费者权益保护法》(以下简称新《消法》)拥有众多新意和亮点,其核心是“新权益”、“新责任”。

年主题的目标:以贯彻落实新《消法》和深化改革为契机,进一步提升工作效能,努力开创消费维权工作新局面。



“3.15”前夕,州、县工商局领导班子成员、工商执法人员及维权工作者纷纷走上街头,进入商铺,为广大经营者和消费者宣传新《消法》。

我州消委会有效维权维护旅游市场秩序

去年十一黄金周期间,康定县新都桥消委会接到县消股转来消费者陈某的投诉电话,称预订的房间与网上宣传差距大,要求退房并退还预付房款但被拒绝,希望消委会协调解决。

接到投诉后,消委会工作人员立即前往调查。消费者陈某表示,他从网上了解到位于康定县瓦泽乡的某酒店 10 月 1 日有空房,根据网上图片认为条件不错,经电话联系确认,订了 3 间房并预

付房款 1360 元。抵达酒店后发现房间实际与网上图片及经营者宣称存在较大差距,遂要求经营者退房并退还预付房款,但经营者以黄金周期间订房均不能退为由拒绝退款。经消委会工作人员核实,网上酒店的图片与实际的确有较大差别。消委会工作人员依据《消费者权益保护法》第十九条“经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息,不得作引人误解的虚假宣传”,向经营者进行说服

教育。经过沟通,经营者意识到确实是自己的问题引起了消费者的误解,愿意立即退房及退还预付房款,双方握手言和。此次纠纷得到了圆满解决。消费者对对我委工作人员一再表示感谢,并对工商部门的快速、高效、为消费者着想的工作作风给予了充分肯定。此次因订房引起的消费纠纷得到消委会及时有效的处理,不仅保护了消费者的合法权益,同时有效地维护了旅游市场秩序。