

新消法，为维权添底气了吗？

网络购物投诉近期增多

国家工商总局消费者权益保护局局长杨红灿告诉记者，新消法实施后，网络购物的投诉量增大，主要集中在对商家投放虚假广告、买到“三无”产品等方面。另外，12315关于新消法的咨询量增多。

杨红灿介绍，新消法实施后，一些消费者和经营者期待对适用新消法的具体规定作出相关解读。比如：哪些是属于无理由退货范畴的“鲜活商品”，什么是瑕疵，如何界定“耐用商品”的概念。还有电商反映接收的退货很多不能达到二次销售的标准等。

杨红灿认为，近期可能

是消费纠纷多发期，需要一段时间让各方接受新消法的新理念。

新修改的《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称新消法）自今年3月15日起实施。新规实施以来，“七日无理由退货”能否让消费者吃上定心丸？禁止泄露消费者个人信息的监管怎样落实到位？发生纠纷后消费者如何降低维权成本？禁止自带酒水等“霸王条款”能否消失？针对消费者关切的四大问题，记者采访国家工商总局消费者权益保护局局长杨红灿、中国消费者协会秘书长常宇等。



遭遇变相“霸王条款”怎么办？

消费者可诉诸法律，行业协会应引导企业自律

杨红灿说：“严格来说，新消法没有禁止餐饮机构收取开瓶费这些具体的‘霸王现象’，它禁止的是经营者利用格式条款损害消费者利益的行为。”

“如果经营者以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，做出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者的责任、加重消费者责任的内容，那么相应的部分内容就是无效的，而且是自始无效。”杨红灿说，今年最高人民法院在回复《中国消费者报采访函》中就表示“禁止自带酒水”、“包间设置最低消费”，均属于餐饮经营者利用其优势地位，做出的加重消费者责任的不公平、不合理的规定，违反了

相关法律规定，属于霸王条款。消费者可以依据《合同法》与《消费者权益保护法》的法律规定，请求人民法院确认霸王条款无效。

在常宇看来，消费者如果同意谢绝自带酒水，就要被迫接受酒店的高价酒水。这种表面上的契约自由实际上有违契约公平。

常宇表示：“餐饮行业是竞争性行业。餐饮企业只有以消费者为本，自觉履行经营者应尽义务，才能获得消费者的货币选票。有关行业协会应当积极引导行业自律，鼓励行业竞争，摒弃依靠酒水畸形牟利的短视行为，促进行业健康持续发展。”

消费者维权成本如何降低？

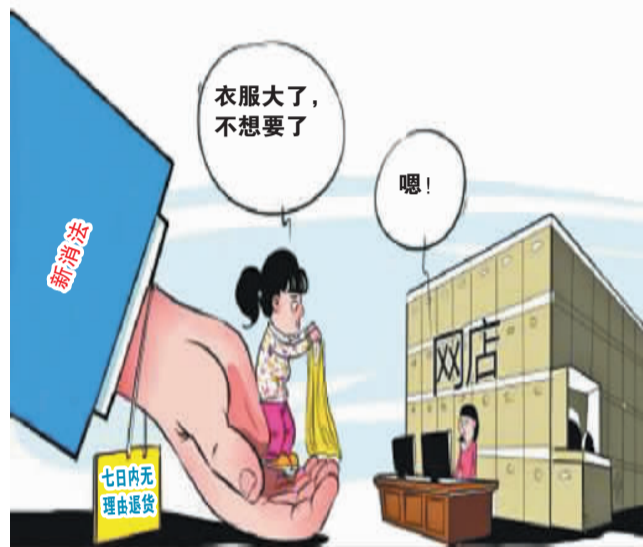
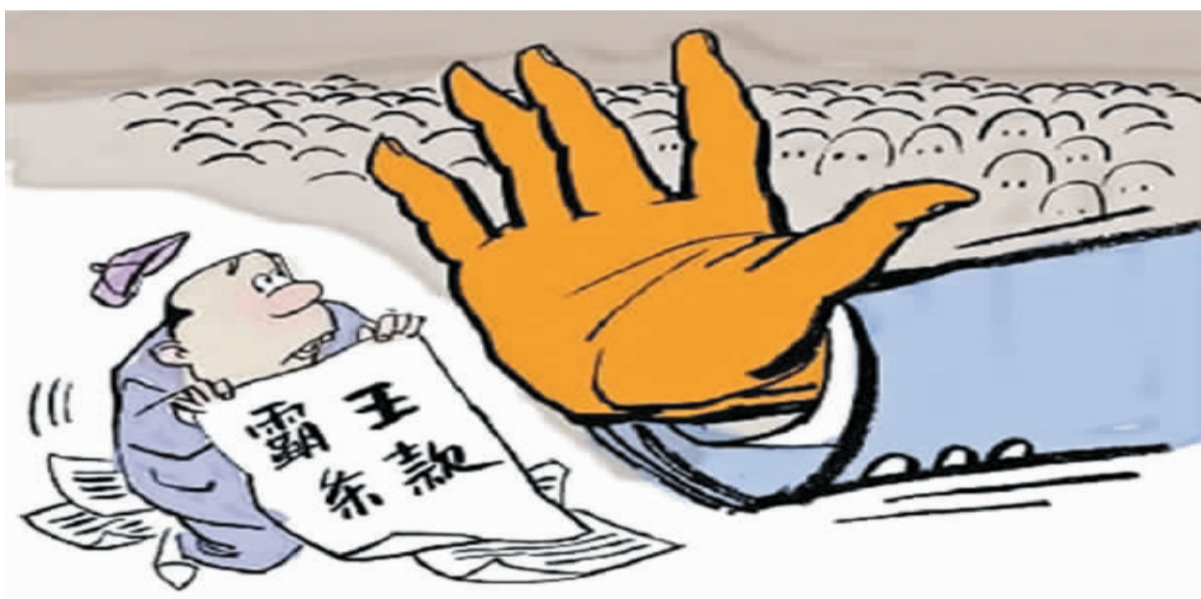
加大赔偿额度，违规经营者将被处罚并计入信用档案

新车出现大面积重新喷漆现象，经营者无法举证无过失，消费者获得更换新车赔偿。近日，浙江杭州临安市消费者权益保护委员会依据新消法中举证责任倒置原则，成功解决一起购车纠纷。经调解，4S店免费为消费者更换新车，并承担消费者已付的车辆购置税、保险费及其他相关费用共计3万余元，同时补偿消费者1.3万元汽车维修保养会员卡一张。

维权成本高是消费维权中比较突出的问题，消费者经常面对“要追回一只鸡，就得杀掉一头牛”的困境。对此，杨红灿表示，新消法设计了举证责任的倒置制度，明确了经营者提供的耐用商品或者装饰装修服务，消费者自收到商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，应该由经营者承担有关瑕疵的举证责任。同时加大了赔偿的额度，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格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。此外，对于及时、畅通消费者的诉求渠道也提出了明确要求，规定消费者向行政部门投诉的，行政部门应当自收到投诉之日起七个工作日内予以处理并告知消费者。

如果遇到经营者故意拖延或者无理拒绝履行对消费者义务的情形该怎么办，杨红灿说：“经营者在消费者有证据证明向其提出承担民事责任的合法要求之日起超过15日，并且两次以上没有正当理由拒不承担民事责任的，视为故意拖延或者无理拒绝。工商部门将予以处罚。”

杨红灿强调：“除了处罚，还要对企业的信誉、信用进行记录和公示，记入信用档案，向社会公布，这对违法企业来说是一个有力的震慑。”



“七日无理由退货”怎么使用？

期限算法有讲究，五类商品不适用七日无理由退货

新消法规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售产品，消费者有权在收到产品时七日无理由退货，且无需说明理由。

常宇介绍了期限的算法：“从收到货物的次日开始计算，最后一天是法定节假日的，以节假日的次日为期间的最后一天。”

“无理由退货不必说明理由，但有一定条件。”常宇对此进行了详细说明：“五类商品不适用七日无理由退货，一是消费者定

制的商品；二是鲜活易腐类商品；三是在线下载或消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；四是已交付的报纸、期刊。另外，社会公众认可的一些商品和服务，比如说内衣，穿戴之后也不适宜退货。”

常宇表示，根据商品属性和社会认可不宜七日退货的商品，经营者要与消费者进行一对一的明示，不能仅进行声明或一揽子明示，要经过消费者明确确认，方可不适用无理由退货。

消费者个人信息如何保护？

对泄露个人信息行为进行处罚，个人信息保护需要更细化的规定

前段时间，某旅游网站曝出用户信用卡信息泄露的新闻，消费者还发现该网站收集了不该收集的信息。

杨红灿介绍，新消法明确规定，消费者在购买、使用商品和接受服务时，“享有个人信息依法得到保护的权利”。同时在经营者义务中，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”，要明示收集、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。

常宇分析认为：“损害消费者个人信息受保护权的后果往往难以用金钱衡量，损失赔偿计算困难。个人信息保护不是一部法律、一个部门就能解决的，还需要各行业、各领域根据新消法的基本原则，出台更加细化的规定，完善信息安全监管机制，明确相关主体的法律责任和追责标准，以帮助消费者更好地维护权益。比如，对于垃圾信息可以考虑建立举报人奖励制度，发动社会力量，共同保护消费者权益。”

(本报综合新华网消息)



“只涨不跌股”设下的陷阱 ——揭开新型网络传销的“画皮”

疯狂炒作“只涨不跌”的虚拟股，15个月席卷10余省市，吸纳传销资金3000多万元。重庆渝北区公安分局经侦支队侦办的“金缘购物联盟”网络传销案近日宣判，主要骨干分别获刑。

换了个“马甲”的传销为何还是能让人疯狂？随着新兴的网络传销向资本投资、金融理财、电子商务等蔓延，如何保护人们的投资安全？

1.6万投资者坠入“传销暴富”陷阱

2011年，四川、重庆、河南、上海、广东等全国10多个省市的上万名投资者被一个名为“金缘购物联盟”的网络吸引了。

它宣扬一个美丽的暴富模式：新会员只要在老会员的介绍下，投资100至10000美元不等，即可购买美国“金缘购物联盟”的原始股票。介绍新人入会的老会员可以提取10%作为奖励，此外还有多种阶梯式奖励诱惑。

短短15个月内，3000多万资金涌入“金缘购物联盟”。就在会员们拼命发展下线的时候，2012年4月，网站被曝涉嫌传销，多名主管被重庆渝北区公安分局经侦支队立案侦查。

经查，在2011年1月，几名主要骨干刘某、陈某、李某、杨某等人以100万元买下了“金缘购物联盟”，将服务器地址设

在四川省遂宁市，开始从事网络传销。

他们设置了游戏规则：网站的虚拟股票（即所谓原始股）只涨不跌，作为传销的噱头。要购买虚拟股票，必须兑换网站发行的EP，即网站游戏币，一个EP售价1美元或者6.8元人民币，参加人员至少要买100EP。而要成为有资格发展下线的会员，至少要花6.8万元购买1万EP。会员发展了下线后，网站将按层级不同和发展人员及份额的多少给予奖励。

近日，法院宣判：主犯刘某、李某犯组织、领导传销活动罪，分别被判处有期徒刑四年和三年，并每人判处有期徒刑100万元。

“暴富”真相：低级下线的钱被上层分了

调查显示，“金缘购物联盟”根本不是广大草根会员致富的渠道，实质是低级下线们缴的资金被上层骨干传销人员以各种方式分配了。

网站高级管理人员李某，生于1986年，户口所在地是河南省濮阳县柳园乡，警方在遂宁市抓获他时，在他的住处搜查出用涉案资金购买的黄金6300余克，理财产品200余万元。

网站的“会员总管”刘某，小学文化，家住福建省顺昌县洋墩乡，长期在杭州活动。警方透露，刘某的农行账户是主要吸收会员资金的现金通道，在杭



州抓获他时，冻结了他的银行账户300余万元，以及他使用前妻身份开设的账户140余万元。

和他们相比，众多普通会员真正获利的极少。“网络传销的实质和传统传销活动没有区别，到了最后，大多数‘下

线’只能血本无归。”办案民警说。

和传统的传销活动相比，新型网络传销隐蔽性更强，打击取证难度往往更大。办案人员介绍，其资金运作往往通过第三方支付进行，如“金缘购物联盟”在上海注册了第三方支付平台，吸

收会员资金后再转入骨干人员的账户，资金运作非常隐蔽。

如何守护我们的资金安全？

近年来，不少大型网企涉嫌网络传销而崩盘，除了“金缘购物联盟”外，

重庆帅拍公司“返本壹佰”、浙江万家购物网站、珠海赛虎网络科技有限公司等均被查处。

传销违法犯罪活动不管打着什么幌子，突出特征都是“拉人头”、收取“入门费”，包括所谓的“会员费”“加盟费”“产品费”等；参加人员形成上下层级，先加入者的收益及返利实际上来源于后加入者缴纳的费用；所谓“产品”“服务”只是掩人耳目的幌子。

网络传销侵入资本投资、电子商务、投资理财等领域，如何保护人们的资金安全？渝北公安分局经侦支队办案民警表示，一方面有关部门应加大打击力度，不断发现和堵塞监管漏洞；另一方面，投资者应该提高警惕，认清网络传销的本质。

渝北公安分局经侦支队政委张晓宇提醒，市民应理性选择合法投资渠道，不要被所谓“快速致富”诱惑。一方面市民应慎重寻找投资对象，选择网络加盟商、渠道商之前，不但应查询其登记注册、经营资质等基本信息，还应认真分析其利润来源，判断所谓高额回报是否符合正常经营规律；另一方面，多方了解投资项目，对网上宣传的基金、股权、股票等，应通过证监、银监、工商等部门核实，了解国家对其是否设定准入门槛、有无限制性规定等，远离传销陷阱。

(据新华社)