



新《消法》即将面世

消费者网购商品有了“后悔权”

本报讯(记者 程统 特约记者 冯伟)新《消费者权益保护法》将于2014年3月15日起施行,而新《商标法》修正案已经十二届全国人大常委会第四次会议审议通过,该新法将于2014年5月1日起生效。新《消法》充分体现了平等善待消费者与经营者,同时更加凸显适度向消费者倾斜的立法理念。对于目前消费领域出现的一些新情况、新问题,新《消法》明确了网络购物“无理由退货制度”,完善了“三包”等规定。

那么,新《消法》正式实施之后,将会为老百姓的日常生活带来哪些变化?昨日,市工商局召开实施新《消法》、《商标法》新闻发布会,对新《消法》进行一次全面解读。

欺诈销售最低赔偿500元

“新《消法》最大的亮点,是提高惩罚性的赔偿额,并且把赔偿最低额提高到了500元。”昨日,在新闻发布会上,市消费者委员会相关负责人樊文华告诉记者,新《消法》在惩罚性赔偿方面作了很大的调整,针对一般性欺诈行为的赔偿数额,由过去的增加赔偿一倍的商品、服务价款,提升到了增加赔偿三倍的商品、服务价款,而且还定了最低赔偿金。

“新《消法》实施后,就算消费者在商店买到了一根假冰棒,商家也要赔偿500元。”樊文华举例解释说,以往的赔付都是“退一赔一”,以1元钱的冰棒为例,商家最多赔偿2元钱。新《消法》实施后,这种赔付行为将成为历史。同时,对于大额商品,赔偿标准则由“退一赔一”变为“退一赔三”。“如果消费

者买到了价值500元的假货,商家就要赔偿2000元。但前提是商家明知故犯,存在故意销售假货的行为。”

为何要出台这样的政策?樊文华分析,“对于小额商品,商家的违法成本很低,在一定程度上助长了商家的投机行为。提高赔付额,将有效遏制这类行为。”

部分网购商品可无理由退货

对于不少市民来讲,网购已经成为一种普遍的购物方式。网购的鞋子,货到时才发现问题太大,想退货,却以无质量问题被拒;网购的保健品,达不到宣传的效果,想退货却找不到商家……在网上购物,不少人都碰到过商品不如意的问题,但最头痛的问题还是退货难、找商家难。

新《消法》出台,对网购的商品将有什么变化?据了解,新《消法》对网购商品赋予了“后悔权”,即“经营者采用网络等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起7日内退货,且无需说明理由。”

“在网购环境中,由于消费者看不到实物,往往处在比较弱势的地位。新《消法》正是考虑了消费者的这种弱势地位,赋予了消费者后悔的权力,商品不满意,可以实现无理由退货。”市工商局消保分局副局长周燕称,需要注意的是,无理由退货并不是针对所有的商品,而是针对网购、电话购物、邮购等购物方式购得的商品,并且规定了4种不宜退货的情形,如消费者定做的商品、鲜活易腐的商品、在线下载或消费者拆封的音像制品、计算机软件、交付的报纸期刊等数字

化商品。这类产品并不能“无理由退货”。

“在网购环境中,消费者的知情权处在很明显的弱势地位,‘后悔权’的出现就是为了弥补消费者‘先天不足’的知情权。”周燕表示,从这个角度来讲,新《消法》鲜明地体现了向消费者适度倾斜的立法理念,同时,对于为何规定4类商品不宜退货,这也是为了保护经营者的权益,体现了平等善待消费者与经营者的理念。

格式条款未告知视为无效

在日常生活中,不少消费者往往遭受“格式条款”之苦,部分商家只强调权利,有意识地逃避法定义务,甚至将不公平条款强加给消费者,把格式条款变为“霸王条款”。遇上“霸王条款”,很多人也是有苦说不出,自认倒霉。尤其是在航空、金融、电信、房地产、保险、旅游等众多领域,商家往往利用格式条款,让消费者不得不“自愿”掉入消费“陷阱”。

然而,新《消法》对“霸王条款”也作出了很明确的规定,对于经营者以不公平格式条款损害消费者权益的行为作了进一步的制约。

“使用格式条款的,应当以显著方式提示消费者注意与自身有重大利益关系的内容,如安全注意事项、风险警示、售后服务、民事责任等。”樊文华表示,对于格式条款的内容,商家要尽到告知、提醒的义务。“如果在签订格式条款前,商家没有尽到提醒与告知的义务,对消费者不公平、不合理的规定将被视为无效。同时,举证责任由经营者承担。”他表示,关于“霸王条款”的规定,新《消

法》引入了《合同法》的司法解释,强调了经营者的义务。

消费维权实行举证责任倒置

“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。”新《消法》首次对商家透露消费者个人信息行为作出了明确规定,规定商家泄露消费者个人信息,最高可处罚50万元。

此外,新《消法》还规定,“有关部门发现并认定经营者提供的商品或服务存在缺陷,有危及人身、财产安全的,应当立即责令经营者采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施。”樊文华表示,这条规定召回范围适用所有的商品与服务,并将法律位阶由行政法规、规章提升至法律,这是一个非常大的进步。

另外,在日常生活中,为数不少的消费者为维护自己的权益,往往需要付出很高的成本。“追回一只鸡,得杀掉一头牛”,这是对维权难的形象描写。对此,市消协相关人士表示,新《消法》规定为消费者维权之路铺平了道路。新《消法》对部分商品和服务的举证责任进行了倒置,消费者不用承担举证责任,避免了鉴定难、成本高、不专业等困扰维权的难题,“这能从根本上解决消费者维权难、维权成本高的问题,有助于增强企业的产品担保责任意识,对于实践中消费争议的处理将起到积极的作用。”

为时代欣赏,
是对于细节的执着!

新K5代言人: 吴秀波



T型格调 精英礼遇

2013年12月14日-2014年1月31日,进店试驾新K5 T-GDI车型,拍照并写下感受,发表微博并@东风悦达起亚,或将此内容在微信朋友圈分享,并将截屏发送给东风悦达起亚官方微信,即可获赠电影票两张,还有机会赢取Bose耳机大奖。

购买新 K5 T-GDI 动力车型,即可获赠 iPad air。

活动详情请咨询当地经销商

东风悦达起亚汽车有限公司 400-799-0000 www.dyk.com.cn



东风悦达起亚特许经销商: 咸宁惠恒汽车销售服务有限公司

销售地址: 咸安区咸安大道399号(高铁站旁) 销售热线: 0715-8331088 售后热线: 0715-8336088