

# 15年 变脸的消费 不变的消法

15年了,人们的消费生活翻天覆地。记者对其间的热点消费商品进行了一番追踪,从自行车到私家汽车热销的巨变不难看出,《消法》真的“老”了,非“修”不可了!

## [15年前热门消费品]

早在1995年,国家有关部门出台了电视、冰箱等18种商品的“三包”规定。收录的正是当时的“热门货”:

自行车、彩色电视机、黑白电视机、家用录像机、摄像机、收录机、电子琴、家用电冰箱、洗衣机、电风扇、微波炉、吸尘器、家用空调器、吸排油烟机、燃气热水器、缝纫机、钟表、摩托车。

## [15年后热门消费品]

通过梳理近年来省市消费者协会的投诉记录,当前的“热门货”已悄然改变,但绝大多数与“三包”目录无缘:

汽车、商品房、手机、电脑、珠宝、平板彩电、电动自行车、MP3、保健品、健身器材、新型消费方式(网购、电视购物)等。

快报记者 郑春平 陈英

《消费者权益保护法》将进行15年来首次大修——

# 买房买车有了“后悔权” 是不是还能“双倍赔偿”?

15年前,你想过为私家车质量而烦恼吗?想过因上网购物而买了假货吗?诸如此类的消费纠纷,《消费者权益保护法》制定之初也同样无法想到。如今,为了顺应这些巨变,该法将进行15年来首次大修。

昨日,中国消费者协会副会长刘俊海教授就修改趋势的一番介绍引发强烈反响,其中最受关注的莫过于“买房有望获得后悔权”。快报记者走访各界人士发现,一些长期争议的话题能否在这次修改中得以明确,仍然面临较大阻力。

## 改革方向1 买房买车可获“后悔权”

**[主要内容]** 三类商品交易活动应当适用后悔权制度:网上交易;先交钱后签合同的消费行为;交易额巨大的消费行为,比如购买汽车、房屋等。

**[案例]** 去年4月份,南京市民王先生去看了江宁一处房子,当时交了2万元定金,可是回来后想想又后悔了,觉得江宁离自己上班的地方太远,以

后肯定很不方便,于是他向消协咨询,能否要回2万元定金。

**[分析]** 消协接待人员给他的回答是,只能跟开发商协商解决。因为交了定金后就意味着一种合同关系,单方违约,定金是拿不回来的,除非开发商“大发善心”。

但是《消法》修改中如果设立了“后悔权”,那么王先生

的定金很可能就可以要回来了。南京市消协秘书长周晖说,“后悔权”体现的是对消费者倾斜性保护的精神。这是因为在消费中,由于信息不对称,消费者往往处在弱势地位。买房子动辄几十万,几乎是老百姓一辈子的积蓄,建立“冷静期”制度,给消费者以“后悔权”就可以大大保护他们的利益。

## 改革方向2 买房看病都算“消费”

**[主要内容]** 消费品的范围更大,应包括生存型消费、发展型消费、享受型消费、个别存在的奢侈型消费等,既有物质商品的消费,也有精神商品的消费。

**汽车商品房等是否算消费品?**

**[案例]** 南京消费者孙先生前年在城东买了一套房子,去年5月份就发现空鼓、漏水等一系列问题,修了好几次也没修好。“再修不好我要退房了!”他很恼火,但是开发商很不屑,“退房?不可能!还没有因为阳台漏水就退房的先例呢!”孙先生退而求其次,“那我们要求也不高,只要能修好!而且应该给点赔偿!”开发商依然很

强硬,“可以帮你修,赔偿是不太可能的!”

**[分析]** 南京市消协表示,可以通过调解让开发商一直修好为止,但赔偿的事情调解起来很难成功。房子和汽车等属于消费品,但又不同于一般消费品,因为涉及的消费金额很大,调解的难度也很大。如果这次《消法》修改,将房子、汽车明确纳入消费品的范畴,今后调解起来就更有依据了。

**医疗教育到底算不算“消费”?**

**[案例]** 去年4月份,南京消费者龚女士向消协投诉说,她的丈夫半年前在一家医院做了脑部手术,手术之前,双手还能活动,谁知道手术之后反而

不能动了。但医院坚持认为,手术是成功的,医院没有错。龚女士欲哭无泪。

**[分析]** 南京市消协表示,虽然现在医疗纠纷很寻常,但很多人并不认为医疗是一种消费,并且认为《消法》对其不适用。其实,在一些地方的《消法》实施办法中,已经先行将医疗纳入到消费的范畴中,消协可以帮助调解。

消协认为,医疗以及教育等都应该算是一种消费,只不过是特殊的消费,其中的纠纷也很多。但因为医疗机构和教育机构都有明确的上级主管部门,遇到纠纷,消费者最先想到的是去找这些部门。如果明确了医疗、教育等也属于消费,今后消协也可以按照《消法》来进行调解。

## 改革方向3 网络电视购物要设“冷静期”

**[主要内容]** 要建立冷静期制度,特别是对于电视直销商品。还要增加消费者安宁权制度。

**[案例]** 南通张女士在淘宝网上订购了一件杰克琼斯的皮夹克,收到货之后发现实物跟网上的照片差别太大,但是商家不肯退货,网站则要求她

出具质监部门开的检验证明,张女士因为检测费过高且花费精力太多,也不愿去做这样的检测。向消协投诉,因为张女士根本拿不出购物凭证,也没有相关部门的检验凭据,消协称很难调解成功。

**[分析]** 这几年流行的网购和电视购物出现的纠纷就如

雨后春笋。南京市消协表示,这类维权的难点在于往往都没有消费凭证,有的网店留的还是假地址,受骗之后根本找不到人。希望《消法》中对于电视购物和网购要给予消费者后悔权,就是在合理期限内,并且不影响二次销售的情况下,不满意可以无条件退换货。

## 改革方向4 谁强势,谁举证

**[主要内容]** 民法中实行“谁主张,谁举证”原则,由于消费关系是非常特殊的民事关系,应当实行“谁强势,谁举证”或者“谁得利,谁举证”。

**[案例]** 今年4月,消费者王先生去修手机,维修中心鉴定说手机是因为摔过才出现黑屏的,属于人为因素,不在保修之列,要交纳400元的维修费。但王先生说,他没有摔过。于是维修中心就要求他把手机拿

去鉴定,证实是手机的技术故障才能免维修费。

**[分析]** 南京市消协称,在他们调解的案例中,经常有商家要求消费者去鉴定,否则就不肯承认是自己的问题。因为民法中有“谁主张,谁举证”的原则,所以鉴定也成了消费者维权路上的一个“拦路虎”,出于各种原因考虑,消费者就放弃了。

江苏省消费者协会秘书长

## 热盼

**汽车、商品房能否“双倍赔偿”**

买车、买房赋予消费者“后悔权”固然受欢迎,但是更值得追问的是:汽车和商品房因质量等问题退货之后,是否也能与其它商品一样,享有“退一赔一”的双倍赔偿?

很多老百姓都熟悉《消法》第49条的“双倍赔偿”条款,“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。”在实际案例中,也不乏双倍赔偿的处理方式。然而,一碰上此条款中所称的“商品”是汽车、商品房,“双倍赔偿”通常立刻就会偃旗息鼓。

凭什么“双倍赔偿”要对车子、房子说不?

记者昨日了解到,此前汽车、商品房消费纠纷中确实也并非完全没有双倍赔偿先例。例如,南京消费者林先生2008年2月份花11万余元购买了某品牌轿车,几天后发现该车竟为事故车,遂将销售公司告到了法院,要求其双倍返还购车款227800元,并且赔偿相关损失。法院在审理中委托鉴定证实了车子确系使用过的,最终支持了林先生的双倍赔偿诉讼请求。

商品房双倍赔偿案例也曾有过。例如四川省泸县消费者曹某购买了住房一套及门市一间,总金额83000元,交款后多次催要房屋产权证、土地使用权证却一直未果,后来才知道已经被开发商用于贷款抵押……经法院判决,曹某退回所购房屋,拿回了83000元购房款,并且另获赔偿83000元。

此类案件最终都走上了法庭。但如果是由消协来调解,难度则很大,经营者通常都会说《消法》里的双倍赔偿对车子房子不适用。而我国最高人民法院已经在《关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》中,明确了可以双倍赔偿的几种情况:故意隐瞒没有取得商品房预售许可证明的事实或者提供虚假商品房预售许可证明;故意隐瞒所售房屋已经抵押的事实;故意隐瞒所售房屋已经出卖给第三人或者为拆迁补偿安置房屋的事实,等等。

消协有关人士对记者表示,既然最高人民法院的司法解释中已经就此有所明确,那么《消法》也应该借此修订的契机,将汽车、商品房等大宗消费品的“双倍赔偿”条款纳入其中。

**商家发“预付费卡”应先审核**

理发、美容、健身、洗衣、冲印照片……很多服务行业纷纷发售预付卡,商家抛出的“诱饵”就是:预付卡比单次购买服务要便宜得多。但问题是,很多消费者一次性预付了很多钱之后,还没有享受过几次服务,商家就玩起了“失踪”。

针对这一现象,江苏博事达律师事务所主任姚彬、律师单晓燕认为,《消法》的修改应禁止或限制经营者随意发售预付费卡的行为。首先,应该制定一个准人的“门槛”——如果经营者需要发售年卡之类的预付费卡,必须先提出申请,由工商部门对其资质和信誉进行审查,审查没问题经过批准才能发卡。其次,要根据经营者的经济实力限定发卡的额度,就像开发商具备相应条件才允许其售期房一样。再次,可以要求经营者将消费者购卡的费用存入由工商部门等第三方可以监控的银行账户上,在得到消费者的确认后,经营者才可已将已经发生的消费金额从银行提取出来。

**集体维权应该获得保障**

集体维权、公益诉讼向来备受重视,也是消费维权纠纷中的难点。例如,南京一市民因为面临自来水公司征缴的水费“天价”滞纳金,日前将自来水公司告上了法庭,但是这起案件目前来看主要是限于该消费者和自来水公司之间。省消费者协会秘书长童天武表示,“如果今后《消法》能对公益性诉讼作出相关规定,则此类案件有望影响到整个自来水用户,影响自来水滞纳金的收取规定。”

童天武说,一些垄断行业的不合理现象单靠个体消费者很难改变,往往因为个体力量单薄而放弃维权,如果修改后的《消法》能就此有所明确,那么可以通过一起公益性诉讼来解决共性的问题。

类似的还有集体维权,南京曾经发生过的“高尔宝事件”“胡师傅锅王”等都属此类。

## 地方举措

**江苏《消法》实施办法酝酿修改**

“这次《消法》大修,我们已经收集了各界的意见并且反馈到了中消协。”江苏省消费者协会秘书长童天武告诉记者,今年4月底省消协专门召开了座谈会,邀请高校、人大法工委、法制办、法学会的专家学者参加,征集他们对《消法》修改的意见。

不过,记者了解到,至于修改后的《消法》究竟何时能出台实施,目前还没有明确的时间表。全国人大将其列入了5年立法计划,但是因为牵涉面非常广泛,其间将会经过多轮的征集意见和讨论、修改。相比之下,倒是一些地方立法部门,在当地的《消法》实施办法中,先行对一些敏感的问题有所突破,例如福建、浙江等省均已将医疗明确纳入了消费范畴,医患关系也可通过《消法》来调解。

而江苏的《消法》实施办法近年来也一直在酝酿修改。从2005年开始,省消协就已着手征集各方面的意见,并且明确将会对商品房、汽车的消费维权作出具体规定,同时医疗卫生服务的“消费”地位和患者医疗消费的合法权益也将予以明确。据介绍,省人大、省政府对修改《消法》实施办法十分重视,积极支持实施办法的修改。2006年,立法前的相关调研已经开始,当时曾有消协称,年内有望拿出修改建议的初稿,吸纳专家和社会各界的意见后提交给省人大,并争取进入2007年的立法计划。

限于种种因素,江苏《消法》实施办法并未如期进入修改的实质性阶段,但省消协表示一直没有停止对修改的准备工作。其实,江苏是全国最早制订“《消法》实施办法”的省份之一,这次全国人大对《消法》进行大修,将会对江苏《消法》实施办法的修改产生重要影响。

快报记者 郑春平 陈英