从已经公布的消法修正案草案来看，消费者权益有望得到更全面周到的保护。

核心报道

立法与修法

20岁消法首次大修，江苏消协所提“网购反悔期”成亮点

十二届全国人大常委会第二次会议23日上午在北京人民大会堂举行第一次全体会议，张德江委员长主持会议。

全国人大常委会法工委主任李适时作了关于消费者权益保护法修正案草案的说明。

我国现行的消费者权益保护法于1993年八届全国人大常委会四次会议通过，自1994年1月1日起实施。1994年至2012年间，全国消费组织共受理消费者投诉1.2亿多件，为消费者挽回经济损失112万多元。

现代快报记者了解到，江苏为这次修正案草案做了不少工作。省消协秘书长童天武说，2010年、2011年，他们要求全省各市消协，广泛开展研究，并将意见汇总后上报。江苏的建议2011年就上报给了中消协。

在被问及“新草案哪些内容是江苏消协早就建议过的”时，童天武介绍说，其实早在2012年，江苏省消协就曾针对预付式消费，建议设立预付“反悔期”，避免人们冲动消费。

“我们认为，预付消费、远程消费等情况，都应该设置反悔期。”童天武告诉现代快报记者，“远程消费，指的是消费者不能亲眼看到实物的消费行为，包括网购、电视直销等等。”

现代快报记者 赵丹丹 沈晓伟

N个好消息

网购商品收到7天内可退货

汽车、装修出问题，商家负责举证

如何规范和保护“网购时代”消费？怎样确保消费者信息安全？产品质量不过关，退货是否顺畅？消费者维权“举证难”何时了？这些消费者普遍关心的问题，消法修正案草案均有涉及。

综合新华社 中广网

收到网购商品7天内可退货

草案规定：采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者……应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用。

消费者有权自收到商品之日起七日内退货，但根据商品性质不宜退货的除外。经营者应当自收到退回货物之日起七日内返还消费者支付的价款。当网络交易平台上的销售者、服务者不再利用该平台时，消费者可以向网络交易平台提供者要求赔偿。

卖家不得擅自泄露买家信息

草案规定：消费者在购买、使用商品和接受服务时……享有个人信息得到保护的权利。经营者收集、使用消费者个人信息、应当明示目的、方式和范围，并经被收集者同意。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……经营者未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性电子信息。

三包商品，7天后依然能退

草案规定：经营者提供商品或服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定和当事人约定退货，或要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可自收到商品起七日内退货。

七日后，符合合同法规定的解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合的可要求经营者履行更换、修理等义务。

汽车有问题，商家负责举证

草案规定：经营者提供的机动车、微型计算机、电视机、电冰箱等耐用商品或者装饰装修等服务，自消费者接受商品或者服务之日起六个月内出现瑕疵，发生纠纷的，由经营者承担相关举证责任。

点评：消费者不用自己举证，避免了鉴定难、成本高，不专业等难题，可倒逼经营者投入放到品质保证上来。

消协可以发起“公益诉讼”

草案规定：新增的消费者协会的职能包括：向消费者提供消费信息和咨询服务，引导节约资源和保护环境的合理消费，提高消费者维护自身权益的能力；参与制定有关消费者权益的法律、法规和强制性标准。

中消协以及在省、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。

点评：这与2012年8月通过修改后的民事诉讼法相衔接，修改后的民诉法规定：对污染环境、侵害众多消费者合法权益等行为，法律规定的机关和有关组织可提起诉讼。

行政罚款上限从1万升到50万

草案规定：消费者向有关行政部门申诉的，该部门应当自收到申诉书之日起七日内，作出处理。

经营者有“在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的”等十种情形之一，除承担相应民事责任外，相关法律法规未作规定的，工商行政管理部门或者其他有关行政部门，视情节加大处罚力度，将现行法律中“一倍以上五倍以下罚款”修改为“处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款”；把现行法律中“处一万元以下罚款”改为“处五十万元以下罚款”。

消费者被欺诈，赔偿最低500元

草案规定：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费用的两倍。

点评：这比现行法律的规定提高了一倍。草案还规定赔偿的最低金额为500元。

经营者有明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供的欺诈行为，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，依法追求刑事责任。

遗憾也有N个

商品房和医疗这次修法未提及

专家建议将其纳入“特殊消费商品”设条款

网购消费陷阱多、买商品房遭遇欺诈能否退一赔一、医疗维权该不该纳入消法、购买理财产品属不属于消费行为？一些人们高度关注的消费问题，并没有在此次修法中得到体现。

现代快报记者 赵丹丹 沈晓伟

商品房为何不适用退一赔一？

律师：建议房子纳入“特殊商品”单设条款

江苏马健律师事务所律师谢军说，售楼广告里说小区有很多绿化、有游泳池，结果购房人住进去，却不是那么回事。这种情况，开发商就涉嫌欺诈购房人。

现行消法第49条规定，消费者遇到欺诈时，可以要求“退一赔一”。谢军表示，不少购房人希望能利用这一规定，要求开发商“退一赔一”。

2003年，《最高人民法院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》出台，明确表示如果商品房消费遇到欺诈，购房者可以索取“惩罚性赔偿”，但不得要求超过购房款一倍。这一司法解释的出台，被认为终结了“退一赔一”的设想。

谢军认为，商品房与普通商品确实存在诸多不同，仅仅因为绿化没有广告宣传的好，就“退一赔一”也不可取。消法应该将商品分为普通消费商品和特殊消费商品。一般商品按照消法规定的内容即可；特殊商品包含商品房、医疗等领域，可单独设置条款。

医疗维权写进消法合不合适？

律师：器械药品有问题或广告欺诈，应双倍赔偿

现在市民看病，越来越多地涉及到购买一些医疗器械和耗材，不少人提出，医疗维权也应该写进消法。

江苏圣典律师事务所律师黄双强认为，对于医疗机构提供的商品如医疗器械、药品存在不符合保障人体健康、人身和财产安全的标准，以及医疗收费、医疗广告、包医包治、祖传秘方等存在欺诈，应纳入消费者权益保护法调整，并适用双倍赔偿的原则。此前，浙江、甘肃、湖南、安徽、福建等省规定的消费者权益保护法实施办法均将上述医疗行为规定为消费行为，并适用消法调整。

黄双强说，具体的诊治行为，不宜纳入消费者权益保护法调整，目前因诊治行为涉及的患者权利如人身、财产安全权、知情同意权、自主决定权、人格尊严权、获得赔偿权在侵权责任法、医师法等法律法规中已有明确规定。

苹果“霸王病”怎么治才好？

专家：其实不缺法规，缺的是相关部门的执行

今年3·15晚会上，苹果公司的手机和电脑产品，因为保修条款明显不符合我国的产品质量三包的政策，遭到了曝光。

“其实针对苹果手机霸王条款，我们国家并不缺乏相关规定，因此消法草案不涉及，也可以理解。”江苏省消费者协会副秘书长李小娟介绍，比如我国合同法第3条就规定：“合同当事人的法律地位平等，一方不得将自己的意志强加给另一方”。

现行消法规定，经营者违反产品质量法的，按照产品质量法和有关规定处理。如果其他法律未做规定的，那由工商行政管理部门予以相应的行政处罚。但问题在于，目前的消法中并未明确工商、质监等部门相关的管理范畴。李小娟也表示，如果能在消法中明确各个主管部门的责任，就更好了。

“王海式打假”应不应该鼓励？

省消协秘书长：支持知假买假

现实中，确实存在着一群“知假买假”，并依此向商家索赔谋生的消费者，其中最著名的莫过于王海。

去年11月，国家质监总局发布了《产品质量申诉处理办法（征求意见稿）》，其中第七条规定：“申诉人购买产品时，知道或者应当知道产品存在质量申诉所涉质量问题的”，质监部门应不予受理。

今年年初，南京一家法院审理了一桩特殊的官司，被看作是对质检总局新规的一次回击。一名消费者起诉超市售卖过期玉米肠，要求十倍赔偿。超市认为这名消费者是知假买假存心不良。最终，法院判决消费者胜诉，并表示购买动机并不影响后期维权。

江苏省消费者协会秘书长童天武认为，不管消费者无意还是有意，商家出售假冒伪劣商品的事实是客观存在的，因此可以判定商家的欺诈行为已经发生。童天武表示，希望将来能支持、鼓励知假买假，最好还能引入消费者举报奖励机制。

消法·对话

消费者个体维权成本很高

现代快报：您觉得目前的消法最亟待解决的问题是什么？

江苏省消协秘书长童天武：比如说我们消协很多次遇到群体投诉的情况，但不能进行公益诉讼，只能让消费者一个个去维权，成本很大，我们也很着急。（记者注：此次修正案草案已经明确提出消协可发起公益诉讼，算是个利好）

现代快报：人们日常生活中经常接到很多广告短信或者推销电话。

南京市消协秘书长许明：今年央视“3·15”晚会重点关注的是个人信息安全的问题。从屡禁不绝的垃圾短信，到电话营销骗术，再到网上银行大额资金失窃，这些都与个人信息被非法买卖直接相关。目前，香港等地已经立法保护个人信息。

现代快报：读者反映，有的商品本身就便宜，比如冒牌汽水、冒牌铅笔等，即使双倍索赔成功，不过是4元，商家不痛不痒不说，反而还助长了造假行为。这种情况应该怎么办？

许明：现行《消法》第四十九条规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应该“退一赔一”。这样的规定，确实导致对一些小额商品的商家，没有约束力，比如说有商家卖的东西价值不过两元。我认为《消法》应设立最低赔偿金条款，比如不少于500元或600元，这样对小额商品商家也有约束力，让他们感到心疼。

现代快报记者 赵丹丹 沈晓伟

旅游法草案三审

今后“公办景区”涨价要听证

已收回投资成本的，应降价或免费

零负团费屡禁不绝、景区门票价格逢节纷纷上涨……昨天，十二届全国人大常委会第二次会议上，旅游法草案迎来第三次审议，这份草案加大了对零负团费的治理力度，并打算立法严控景区门票价格上涨。

凤凰古城因为围城收费一事饱受争议 资料图片

禁止以不合理低价揽客

草案规定：旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动，诱导、欺骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。

旅行社应当与聘用的导游依法订立劳动合同，支付劳动报酬，缴纳社会保险费用；旅行社不得向导游收取任何费用；组团社应当向地接社支付不低于接待和服务成本的费用。

景区票价不能说涨就涨

草案规定：利用公共资源建设的景区应当严格控制门票和另行收费项目的价格上涨，拟提高价格的应当举行听证会；不得通过增加另行收费项目等方式变相涨价；另行收费项目已收回投资成本的，应当相应地降低价格或者取消收费。

公益性的城市公园、博物馆、纪念馆等，除重点文物保护单位和珍贵文物收藏单位外，应逐步免费。

马上就访：目前南京大部分景点已经做到免费开放，南京市科技馆、莫愁湖公园和古林公园等少数几个依然还在收费的景点，也曾多次传出即将免费的消息。

景区“超载”运营须整改

草案规定：景区不符合开放条件而接待旅游者的，由主管部门责令停业整顿直至符合开放条件，并处2万元以上20万元以下罚款

景区在旅游者可能达到最大承载量时，未向当地人民政府报告，未及时采取疏导、分流等措施，或者超过最大承载量接待旅游者的，由景区主管部门责令改正，情节严重的，责令停业整顿1个月至6个月。

文明旅游或成法律规范

草案规定：旅行社应当在行程开始前向旅游者提供行程单，旅游行程单是包价旅游合同的组成部分；由于地接社、履行辅助人的原因造成旅游者人身损害、财产损失的，旅游者可以要求地接社、履行辅助人承担赔偿责任，也可以要求组团社承担赔偿责任。增加旅游者遵守文明旅游规范的原则规定。

严重违法3年不得当导游

草案规定：导游和领队应严格执行旅游行程安排，不得擅自变更旅游行程或者中止服务活动，不得向旅游者索取小费。

导游和领队严重违法的实施一定期限的从业禁止，禁止从业期限达三年，处罚期未满不得重新申请导游证、领队证或者从事旅行社业务。 现代快报记者 孙兰兰

《精神卫生法》5月起实施

心理咨询师不能进行诊断治疗

5月1日起，精神卫生法正式实施，“心理咨询师”将被套上“紧箍咒”。

《精神卫生法》规定，“心理咨询人员不得从事心理治疗或者精神障碍的诊断治疗。”“这一条款相当于给社会上的很多‘心理咨询师’套上了‘紧箍咒’。”东南大学附属中大医院心理精神科主任、中华医学会心身医学分会秘书长袁勇贵说。目前，形形色色的心理咨询机构层出不穷，其从业人员的素质也是良莠不齐，有些所谓的心理咨询师甚至连精神分裂症都看不出来，容易耽误患者的病情。

《精神卫生法》还规定，精神障碍的治疗实行自愿原则。依据法律，精神障碍患者可以拒绝做精神障碍的鉴定检查、可以拒绝住院、入院的可以随时要求出院。

当然，在一些特殊情况下，精神障碍患者将接受“非自愿”住院。只有在诊断结论表明，就诊者为严重精神障碍患者并已经发生自残、自杀等伤害自身行为或有伤害自身的危险，或已发生危害他人安全的行为，才能被强制入院。

通讯员 吴叶青 程守勤
现代快报记者 吴怡