



核心报道

新消法

# 修改后的《消费者权益保护法》昨天通过全国人大表决 新消法明年3·15“首秀” 明确霸王条款为无效

亮点

## 使用“后悔权” 得承担退货运费

【新法】新消法规定,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。法律中也提到,消费者定作的、鲜活易腐的、交付的报纸期刊和消费者拆封的音像制品、计算机软件等,并不能享受“后悔权”待遇。同时,新消法还明确了退货的运费,得由消费者来出。

【解读】这条规定在审议稿中就备受争议,不少网友和业内人士认为,一些网店同样做出了“7天无理由退货”的承诺,但运费一项则是由消费者和店主协商解决,因为具体情况需要具体解决。

江苏省消协秘书长童天武表示,他们曾提出一个折中的方案,即“免费是原则、承担是例外”。不过,这项建议并未被采纳。他表示,运费由消费者承担,主要是为了防止恶意退赔的发生。

亮点

## 遇消费欺诈 可获三倍赔款

【新法】新消法规定,对经营者提供商品或服务有欺诈行为的,处罚从现行规定的“退一赔一”提高到新修改的“退一赔三”。

该法第四十九条和第五十一条规定的“损失”,不仅包括人身伤害损失、财产损失,还包括精神损害赔偿。

【解读】消费欺诈是所有消费者“深恶痛绝”的一种现象。日前,有南京消费者被一家眼镜店的促销宣传“忽悠”购买了一千多元的高档眼镜。但佩戴一段时间后,却发现眼睛近视度数增加了。到医院一检查发现,消费者佩戴的眼镜两只镜片度数都有较大误差。消费者认为商家存在欺诈行为,最终商家进行了一倍赔偿。明年“3·15”之后,如果商家被认定为欺诈,这种赔付将提高到三倍。

李小娟表示,就投诉数据来看,消费欺诈现象还是不少的,新消法中加大了惩罚性赔偿的力度,对于保护消费者权益和促使商家诚信经营,都能起到一个推进作用。

亮点

## 举证责任倒置 有利于消费者

【新法】在强化经营者义务方面,“举证责任倒置”成为破解消费者“维权难”“维权成本高”的“利器”。

【解读】“举证责任倒置”成为了备受大家赞同的一条。在过去,购买机动车、电视机、计算机等产品,消费者如果发现质量问题,本着“谁主张谁举证”的原则,得自己找证据。江苏省消协副秘书长李小娟表示,这种复杂的产品,消费者举证存在很大难度,过去在纠纷中,一些消费者常常因为对这些产品的技术问题不够了解,或者不愿意花高昂的鉴定费用去做质量简单,而在维权中处于不利地位。

亮点

## 个人信息 列入保护范围

【新法】新消法规定,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,明示收集个人信息的目的、方式和范围,并经消费者同意。

经营者收集、使用个人信息,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。

经营者应当采取技术措施或其他必要措施,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或丢失的情况下,应当立即采取补救措施。经营者未经消费者同意或请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。

【解读】国家工商总局副局长刘俊臣对记者表示,这次将个人信息受到保护作为消费者的一种权益确认下来,是消法修订的一大亮点。新消法规定很明确,收集和使用消费者信息,必须正当、必须有必要、必须明示、必须经本人同意、必须严格保密、必须承担法律后果,规定得非常严格,这应当是消费者权益保护的一大突破。

“下一步对于网络监管和个人信息的保护,应该说是一项很艰巨的任务,我们也在研究采取一些必要的措施,以落实新消法的规定。”刘俊臣说。

亮点

## 网交平台承担先行赔付责任

“在网上买东西,拿到实物时发现跟照片相差很大”,这是不少消费者遇到过的问题,类似的情况并不鲜见。

新消法提出了对第三方网络交易平台的先行赔付制度——如果在网络上购物,商品出现问题,消费者可以直接找网络交易平台交涉,而网交平台需要先行赔付。

新消法增加了网络交易平台提供者向消费者承担先行赔付责任的条件,即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,才承担先行赔付责任。

江苏省消协秘书长童天武表示,这样一来,购物网站就得加强对网店的审核,给消费者网购“多一重保障”。

亮点

## 明确霸王条款为无效

新消法规定,经营者在经营活动中使用格式条款,应当以显著方式提请消费者注意商品或服务的数量质量、价格或费用、履行期限和方式、注意安全事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。

经营者不得以格式条款、通知、说明、店堂告示等方式,作出排除或限制消费者权利、减轻和减免经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款借助技术手段强制交易。

新消法明确,格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

亮点

## 消协新“定位” 经费政府支持

针对大量虚假广告充斥电视节目、明星代言产品质量参差不齐等损害消费者权益的情况,新消法强化了虚假广告代言人及发布者的连带责任。此外,新消法还强调:广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康的商品或服务的虚假广告,造成消费者损害的,与经营者承担连带责任。同时增加:社会团体或其他组织、个人在前款虚假广告中向消费者推荐商品或服务的,同样负连带责任。

值得注意的是,修改后的消保法不仅明确将消费者协会定位为“社会组织”,规定各级人民政府对消协履行职责应当给予必要的经费等支持,还进一步明确消协在消费公益诉讼方面的主体地位。



\*新消费者权益保护法  
自2014年3月15日起施行  
CFP供图

亮点