

速读区

新《消费者权益保护法》明起正式实施。“新消法”加大了对违法经营的惩处力度,不管消费者是买1分钱还是几毛钱的商品,遇上消费欺诈,最低可获赔500元。此外,“知假买假”行为也不影响消费者维护自身权益。市消保委提醒市民,消费后尽量保留消费凭证。遇到消费问题,可以直接找“12315”、消保委或相关部门帮忙。

商家欺诈将退一赔三、网购 7 日无理由退货、网店 跑路 电商先行赔偿 有了 新消法 消费维权添利器

记者 金邦寅

明天起,如果你买到一瓶1.5元的假矿泉水,最少可获赔500元。本月15日,新《消费者权益保护法》(以下简称新消法)正式实施。新消法加大了对违法经营的惩处力度,不管消费者是买1分钱还是几毛钱的商品,遇上消费欺诈,最低可获赔500元。

市消保委秘书长陈寿收提醒市民,消费后尽量保留消费凭证。遇到消费问题,可以直接找12315、消保委或相关部门帮忙。行政部门受理投诉后,应当自收到投诉之日起7个工作日内,予以处理并告知消费者。

“1+3”赔偿,违法经营成本大大增加

“新消法”的亮点之一,就是加大了对违法经营的惩罚力度。惩罚性赔偿数额大大提高,经营者有欺诈行为的,增加赔偿的金额由原来价款的1倍增加至3倍,即“1+3赔偿”,“退一赔三”,而且规定了最低赔偿额不少于500元。也就是说,即使买到1元钱的假冒伪劣产品,最少也能获赔500元。

“以前商家的违法成本太低了,所以懒得维权。”家住市区风荷小区的曾小姐告诉记者,有一次在水果摊买了一箱苹果,回家后发现底层好多是烂的,虽然气愤,但想想去吵一架最多才赔几十元,她就懒得去维权。

记者昨日走访调查时发现,碰到类似情况的市民不在

少数。大多数生活消费为小额消费,即使出现消费欺诈,多数消费者觉得可期望的维权收益太小而止步维权。

陈寿收说,从本月15日起,这种情况将得到改善。他举例说,比如消费者购买了一瓶1.5元的假冒矿泉水,商家最少赔偿500元。如果消费者购买的一部500元的手机,被

认定为假冒伪劣产品,经营者除退500元手机款外,还得另加1500元赔偿额,即“退一赔三”。

此外,违法经营行为行政处罚从原来处以违法所得“1倍以上5倍以下”变为“1倍以上10倍以下”,没有违法所得,从原来处以“1万元以下”提高至“50万元以下”。

商品完好,网购 7 日无理由退货

针对网络购物等新的消费方式,“新消法”进一步保护了消费者的知情权,赋予消费者在一定时间单方解除合同的权力。

“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,除特殊情况外,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。当然消费者也需要为“反悔”埋单,承担退货运费。但经营者和消费者

另有约定的,按照约定。

今年初,市民刘先生通过某网络平台购买了一款价格1499元的数码相机。收货后刘先生认为,该相机不是自己喜欢的产品,遂要求退货,却遭拒绝。如果依据“新消法”,除特定情形外,消费者均可以无理由退货。

“像电视、电话、邮购等不见面的商品销售方式,都适用

‘7日无理由退货’规定。”但陈寿收特别提醒,无理由退货并不意味着无条件退货,消费者退货的商品应当保持完好。

同时,为了平衡经营者的利益,“7日无理由退货”不含下列商品:消费者定做的;鲜活易腐的;在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;交付的报纸、期刊。

那么,拆掉包装的商品算不算“完好”?对此,国家工商总局法规司副司长朱剑桥日前表示,商品完好指的是商品本身,消费者准备退货时的商品本身没有产生毁损,就是完好的,就可以无理由退货,“包装拆掉了,和商品完好是不违背的”。商家如果提出拆封了就不给退,是不符合“新消法”规定的。

网店 跑路,电商应先行赔偿

“新消法”还规定了“先行赔付”:网上购物,如果商品出现问题,消费者可以直接找网购平台交涉,网购平台应先行赔付。在赔付之后,可再向销售者或服务者追偿。

当然“先行赔付”是有条件的,即网购平台在不能提供销

售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式时,才承担“先行赔付”责任。

“新消法”还规定,网购平台明知或应知销售者或服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,应与该销售者或服务者承担连带责

任。

陈寿收说,今后,网上购物如果遇上店家“跑路”,消费者便可以向网站运营商讨个公道。这里的网络交易平台提供者通常为理解的“电商”,例如知名的天猫、淘宝等网购平台。

“这个规定也同样适用展

销会、租赁柜台等。比如,市民在某展销会上购买了某件商品,事后确认该商品存在问题,又找不到商品参展商,那么可以要求展销会承办单位或展销会场地出租方,向消费者承担先行赔付责任。”陈寿收补充。

汽车、装修等纠纷,“举证”改由商家负责

在维权难中,消费者反映较多的问题就是“举证难”。按照《民法》中“谁主张、谁举证”的举证规则,消费者要证明其购买的商品或者服务存在瑕疵较为困难,尤其是针对大型、精密、高技术含量的商品。

“新消法”规定,经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起

6个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

“这种‘举证责任’倒置,大大降低了普通消费者维权的难度,很好保证了消费者的切身利益。”陈寿收说。

去年底,市民蔡女士购买了一辆某品牌的轿车,一个多月后,蔡女士发现车辆机油频频提示出现故障,后又发现空调不冷,多次与汽车销售公司

交涉未果。

那么,这起纠纷能否适用“新消法”有关“举证倒置”规定?

“纠纷发生在‘新消法’生效前,消保委工作人员在调解过程中,一般会建议双方参照‘新消法’的规定。能调解到什么程度,既要视纠纷双方的姿态而定,也考验调解人员的工作技巧和智慧。”陈寿收说,“而法院在受理类似案件时,还是

会依据‘旧消法’有关规定裁决。”

陈寿收说,如果该纠纷发生在“新消法”实施后,那么蔡女士则不需要证明其购买的新车存在瑕疵,应由经营者证明蔡女士主张的瑕疵并非真实存在,而且即使存在瑕疵,也要由经营者承担该瑕疵在销售时不存在且该瑕疵是由于消费者自身原因造成的证明责任。

诈行为,除了赔偿实际损失外,还应以购买物品价款10倍的数额承担惩罚性损害赔偿金。

“普通消费者‘知假买假’索赔是一种有力的监督行为,我们不反对,这对净化市场环境、促使商家加强自律都有好处。”陈寿收表示,“下步,我们将进一步加大宣传力度,使广大经营者和消费者准确把握‘新消法’的立法精神和修改内容,增强经营者的守法经营意识和消费者的依法维权意识。”

知假买假 不影响消费者索赔

“旧消法”规定,如果消费者明知产品存在瑕疵则不可以主张惩罚性赔偿。但“新消法”修改为:“因食品、药品质量问题发生纠纷,购买者向生产者、销售者主张权利,生产者、销售者以购买者明知食品、药品存在质量问题而仍然购买为由进行抗辩的,人民法院不予支持。”即“知假买假”行为不影响消费者维护自身权益。

陈寿收表示,长期以来,消费者处于弱势地位,其专业

性及经济实力较生产者、经营者差之甚远,信息严重不对称,在消费纠纷诉讼中,消费者举证困难,法院认证困难,极大削弱了消费者的维权热情。而随着“新消法”的实施,这些问题将得到解决。

比如,市民杨女士在某超市购买一罐某品牌奶粉,发现儿子食用后觉得不舒服,便立即停止食用。后经有关部门检验,此奶粉已过期。杨女士一气之下,去该超市购买了大

量该品牌的过期奶粉,然后要求该超市退货并按10倍金额赔偿损失。

浙江瑞越律师事务所肖成飞律师表示,“新消法”及最高人民法院最新颁布的《关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》已经明确:“知假买假”不影响主张消费者权利;惩罚性赔偿不以消费者人身权益遭受损害为前提。只要商家以次充好,以过期劣质食品冒充合格食品,都属于欺

“数九寒天”结束了 周五至周日 天气都不错



本报讯(记者 蔡玲玲 通讯员 李程承)雨停了,“数九寒天”的日子也终于正式宣告结束。昨天,“出九”的第一天,市郊的山野田处处演绎着“九尽桃花开”的画面。

据市气象台预测,今天到周日,我市连续3个晴天。气温方面,随着冷空气扩散南下,“太阳君”虽然露脸了,但早晚气温还是在走下坡路。尤其在本周五、六,市区最低气温降至5至6℃,最高气温16℃。到了周日,气温开始回升,最低9℃,最高气温直逼“2”字头。

过怕了天天下雨的日子,这连续的晴天算是老天给的大福利。“这个周末,不出去得瑟得瑟也太对不起这阳光了。况且,又是这样春暖花开的好日子。”昨天,QQ群、微信圈里不少人都在讨论这个周末怎么出去疯玩一把。

冬去春来,寒气始退,眼下这个时段,室内外温差常常可以达到5至10℃,室外阳光下很温暖,室内却有点冷嗖嗖,此时人们的机体调节功能远远跟不上天气的变化,稍不注意,伤风感冒就会乘虚而入,所以“春捂”是硬道理。

周日下午玉海讲坛 中医导引与 春季养生

3月16日(星期日)14时30分,由市委宣传部、市社会科学界联合会主办的玉海讲坛(市民讲堂)有公益讲座,内容为中医导引与春季养生。主讲人:严蔚冰(上海传承导引医学研究所所长,曾荣获第5届全国优秀科技工作者、全国中医药科普话简奖);地点:市图书馆一楼多功能厅。(通讯员 王芳)

