

《上海市消费者权益保护条例修正案(草案)》立法听证会举行，无理由退货、消费信息保护、消费争议解决机制成三大焦点——

手机拆封试用还能无理由退货吗



立法议事厅

本报记者 姚丽萍

人人都是消费者，天天都是消费日，要消费，就会碰上无理由退货、消费信息保护、消费争议解决机制——这些就是消费者权益保护的“三大焦点”问题。

会场中央，一张听证发言席，坐在后排的18位听证陈述人轮番申请发言，无论是消费者代表、经营者代表，还是消费维权工作者代表或立法专家，每人都要借5分钟发言亮明观点。昨天下午，《上海市消费者权益保护条例修正案（草案）》立法听证会跟市民见面，这是本市第13次地方立法听证会。消费者权益保护“三大焦点”何去何从？听，要听出立法需求；证，要证出立法思路。

焦点① 七日无理由退货

今年3月，新的消费者权益保护法实施。截至8月中旬，本市12315热线涉及与新消法相关的投诉有348件，其中“无理由退货”占58.9%，矛盾集中在：买卖双方对无理由退货商品应“完好”的理解不同。

为此，对七日无理由退货，上海地方立法的细化是：除了食品、保健品、化妆品、内衣四大类商品不适用无理由退货外，其他商品不污不损不影响再次销售，即可无理由退货。

“看，我手上是一张透明包装的储值卡，如果我拆掉包装却不想要了，无理由退货，那么它是否还能卖给下一个消费者？”听证陈述人、索尼公司员工李颍挥了挥手中的储值卡。

李颍问出了“无理由退货”遭遇的一个悖论：手机、液晶电视一类的电子产品，如果消费者不拆封试用，就无法知道是否合适；但对商家而言，如果包装被拆，就破坏了商品的完整性。再者，电子产品如果打开包装，不影响再次销售，是否意味着带有“残留数据”痕迹的产品可以卖给下一位消费者？这对下一位消费者是否公平？

听证陈述人、从事消费调解工作的浦小麟也表达了类似的担心：新手机拆开一看，手感颜色都好，芯片却插不进去，而一旦拆封，就有了“二手手机”嫌疑，怎么办？

听证陈述人、虹口新港居委会主任雷国兴则从另一个角度坦言“不污不损”的尴尬：“服装，可以无理由退货。然而假如试装时染上了香水，虽然吊牌还在，香水味道过些时候也会消失，但商家还是会担心影响销售。那么这衣裳到底能不能无理由退货呢？”

“总之，不污不损到底该怎么界定，还请立法者仔细定夺。”李颍说。

焦点② 消费信息泄露

“我们学校地处闵行，比较偏僻，我平常的娱乐就是上网，可这一上网，麻烦大了，只要注册过一次，垃圾信息就接踵而来。更麻烦的是，

“消保条例修正案(草案)”
立法听证会议题

①

无理由退货
怎样定标准

②

消费者信息
如何防泄露

③

消费有争议
是否可仲裁

三大
焦点

新民图表

制图 叶聆 图片来源 CFP

接到的垃圾信息都不是从我注册过的网站来的，这该找谁算账？”听证陈述人田雨是华师大研究生，他的“实话实说”引来一阵哄笑。

大数据时代，消费者权益保护须对消费者个人信息保护作出制度安排。条例草案明确经营者作为消费者信息保护的“责任方”，要明示信息收集使用的目的范围，以便解决消费者举证难、执法部门查证难的问题，同时，要求经营者建立健全信息保密制度，一旦发生信息丢失，应及时补救。

“但条例草案正面倡导多，禁止性、制裁性条款不够。”听证陈述人、钱翎樑律师说，“我每天接到的电话中30%是广告，只要你买过房子，哪怕房子早卖了，不同的中介公司还是会天天问你卖不卖房……”

消费信息究竟泄露在哪个环节呢？钱翎樑建议，可否从终端入手，接到一个骚扰电话，就抓住骚扰者向上追溯，直至找到泄露信息的“始作俑者”。

抓到了“始作俑者”，又该怎么办？非法买卖个人信息，要负刑事责任；但若经营者泄露消费者信息，侵权程度还够不上刑罚，依照消费者权益保护法，经营者要负民事侵权责任。

“在刑事处罚、民事赔偿之外，经营者随意泄露消费者信息，如果达到行政处罚标准，还应受行政处罚。

罚。”听证陈述人、华东政法大学教授邹荣说，立法法给了地方立法设定行政法律责任的权力，上海地方立法保护消费者权益，不妨用好这个权力。

焦点③ 消费纠纷裁决

一旦遇到消费纠纷，该怎么处置？目前有两条路，一是消保委调解，二是法院裁决。

可是，这样的纠纷化解方式，难免遭遇两种情形——做“老娘舅”的消保委，累，遇到不诚信的“很牛”的商家，调解无法进行；而消费者若去诉讼，维权成本高，绝大多数消费者选择放弃。

“在调解和诉讼之外，上海地方立法可否尝试消费权益纠纷的仲裁制度？”钱翎樑再次坐到听证陈述人的发言席上。他说，国内一些城市已尝试消费纠纷仲裁规则，一裁终局，仲裁结果还可由法院强制执行，消费者维权成本大大降低。

而无论是调解、诉讼，还是仲裁，商品或者服务质量问题有争议，都少不了检测、鉴定。检测鉴定的费用，是经营者先行垫付，消费者等额担保，还是双方共同承担？既要防止“职业打假”恶意投诉，又要防止消费者负担过重，这需要地方立法仔细掂量。

相关链接

“规则公正” 保障“立法公信”

今年是全国人民代表大会成立60周年。立法听证，是推动科学立法、民主立法的重要制度安排。2001年5月18日，本市举行国内首次立法听证。截至昨天，共有13次地方立法听证会与上海市民见面。记者经历了这13次立法听证会，那么，立法听证又如何用“规则公正”保障“立法公信”？

遴选 不要“专业户” 要利害关系人

一场立法听证会的时间有限，能够当场“说话”的听证陈述人不过十多个，而当一部地方立法关系几百万、上千万人的切身利益时，究竟该请谁来“说话”？遴选程序如何保障“选对人”？

一个原则是：“专业户”不要，要利害关系人；立法内容不同，利害关系人就不同。2001年5月18日，上海市第十一届人大常委会就《上海市中小学校伤害事故处理条例》举行立法听证，这是国内首次立法听证。当时的陈述人有家长、法学家、学校管理者，“怎么预防中小學生伤害事故”“事故发生了怎么处理”是他们最关心的问题。

2004年2月27日《上海市住宅物业管理条例》立法听证的时候，听证陈述人有业主、业委会主任、物业公司经理。“如何不做冤家对头，保障物权，营造和谐家园”，他们希望在观点交锋中对此达成共识。

2009年9月21日《上海市公共场所控制吸烟条例》立法听证会上，究竟是“有限控”，还是“全面禁”，虽是各执一辞，但因利益相关，各方听证陈述人发言自然不会“隔靴搔痒”，更不会“无关痛痒”。

不同的观点，都一针见血说到点子上，立法者才能有的放矢、权衡利弊、对症下药。立法有成本，听证不免费，花了时间用了人力，就要见效益。所以，13次上海地方立法听证会上，见不到“听证专业户”。

传递 参阅听证报告 认清民意导向

在听证会结束后，听证陈述

人发表的意见、观点，是伴随听证会的结束而结束，还是开始新的传递？

当然是后者——在地方立法中，将听证陈述意见真实、准确地传达给有权决定法律草案是否通过的人大常委会委员，也是立法听证程序的“核心内容”。由于并非所有常委会委员都参与立法听证会，所以让未到会的委员参阅听证报告，有助于立法者对立法焦点、关键问题的民意导向有更清晰的认识，对立法走向有更合理、科学的判断，而这些判断将直接影响立法的执行力。

回复 尊重各陈述人 告知采纳情况

每位参与立法听证会的陈述人，都是城市法治环境的积极维护者，也正是因为对规则的信任和认同，他们才乐意参与立法听证。对于他们的热情付出，立法机构应该给予充分的尊重。

尊重每位听证陈述人，不是无条件、全面接受和采纳他们的观点；但当不接受或否决听证意见时，应当说明理由并告知听证陈述人，这也是不可忽略的“听证程序”。

今年1月1日起，《上海市轨道交通管理条例》实施。从去年7月到9月，第一次参加地方立法听证会的市民马林凤经历了听证全过程。

“立法程序终结后，立法机关将制作听证意见被采纳情况的书面报告，告知听证陈述人。”去年8月15日听证会后，市人大常委会法工委主任丁伟承诺。25天后，市人大常委会法工委完成听证报告，并在上海人大公众网信息公开栏中公开，近4000字的报告详细阐释了听证陈述人的基本观点和处理意见。

因为视障，马林凤十分关注轨道交通的引导服务。不少听证陈述人也提出，轨交企业应根据乘客的需求设置和完善各类明晰、连贯的引导标识，并在车站醒目处予以公布。这些意见都被报告采纳。今年，马林凤主动做起了轨交志愿者，她希望轨交运营方能尽快推出更受欢迎的“文明乘车”公益广告。

上海市经济管理学校

重视人文素养 引领人生发展

www.sems.cn

江桥经济城

上海北虹桥商务新丰地

招商电话: 59116308 59116108

公司地址: 华江路129弄7号楼4楼

自贸区富特北路33号212室 电话: 51966826