



# 新《消法》新亮点

## 消费者新权益 经营者新责任

——上海市工商行政管理局

2013年10月25日,第十二届全国人大常委会第五次会议通过《关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》,这部新修订的《消法》将于2014年3月15日

施行。新修订的《消法》充实细化了消费者权益,强化了经营者的义务与责任,规范了网络购物等新的消费方式,加大了惩罚性赔偿力度等。

### 完善三包制度

设立“三包”制度,是国家建立起对消费者购买的商品或服务的售后保障制度,是经营者必须履行的保障商品或服务的一项义务。新《消法》第二十四条规定修改完善了三包制度。

首先,扩大了三包的范围。现有的三包范围仅限于国家规定(涵盖24种商品)和经营者与消费者的约定这两种情况,新《消法》涵盖所有的商品。

其次,“三包”的适用条件为商品或服务不符合质量要求。原来的“三包”仅适用于产品出现性能故障,这往往是严重的质量问题。新《消法》删除了“在三包有效期内,修理两次,仍不能正常使用的产品可以调换或者退货”,只要商品不符合质量要求,消费者自收到商品7天内,可要求退货;超出7天的,可要求更换或修理。

第三,修正了三包的起算时间。原有的三包规定是自开具发票之日起或售出之日起,新《消法》规定,三包的起算时间为收到商品之日起。

#### 【案例】

消费者于2013年2月1日在某营业厅内购买一部某品牌手机,2月6日,发现手机屏幕偏黄,外壳多处有瑕疵等质量问题,要求退货。但是,商家表示屏幕偏黄不属于《移动电话商品修理更换退货责任规定》中列举的性能故障,不予退货。

#### 【点评】

本案中,消费者购买的手机在7日内出现屏幕发黄,这显然是质量出现问题,虽然手机屏幕发黄不属于“三包”规定中的性能故障,但能够断定其质量不符合要求。

新《消法》第二十四条明确规定,在没有国家规定和当事人约定的情况下,消费者可以在收到商品之日起7日内,只要商品质量有问题,就可以要求退货。在收到商品之日起7日后,只要符合法定解除合同的条件,消费者可以选择退货,不符合法定解除合同条件的,还可以要求经营者履行更换、修理等义务。

### 增加无理由退货制度

目前,越来越多的人选择网购为主要的消费方式。各大电商及网购平台交易量屡创新高的背后,交易双方信息不对称的问题随之凸显。因此,新《消法》设立无理由退货制度。

首先,无理由退货仅适用于经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,因为在这些交易领域容易产生信息不对称而导致的意思表示真实受影响的情况。

其次,其适用期限要求消费者自收到商品之日起7天内,超过七日就不能无理由退货。

第三,四类商品作为法定排除无理由退货的适用范围。分别是消费者定做的;鲜活易腐的;在线下载或消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;已交付的报纸期刊。这四类商品如没有质量问题不能要求退货。

第四,双方可以自行约定排除适用无理由退货的商品种类,但必须经消费者在购买时确认不宜退货。

最后,消费者无理由退货,应保证退货的商品完好并承担退回商品的运费。

#### 【案例】

消费者李小姐于2013年9月24日在某网站购买了一台戴尔7010MT台式主机,该商品信息表示全新原装行货戴尔OptiPlex 7010MT配置:I7-3770/4G/500G/DV-DRW/键盘,电脑于9月26日快递送到。李小姐于10月4日又在其他店家发现同款型号的电脑更为便宜,于是联系卖家要求退货,卖家以电脑无质量问题、电脑包装已经拆封破损,影响第二次销售等理由拒绝退货。

#### 【点评】

新《消法》增加无理由退货制度。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要求经营者予以退货,且无需说明理由。李小姐在收到电脑7天内,可以要求卖家无理由退货。至于商家以包装拆除影响二次销售为由,拒绝退货的理由是不成立的,因为拆除包装是为了检验商品质量,而电脑本身没有损坏,并不影响商家将电脑卖给其他买家。运费由李小姐承担。

### 瑕疵举证责任倒置

消费者因商品或服务的质量问题与经营者发生争议,举证难、鉴定贵、有些故障难以认定等因素使得消费者难以要求经营者履行“三包”义务,消费者权益得不到有效保护。

为解决这一举证程序难题,新《消法》第二十三条第三款规定了经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接收商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任,也被称为瑕疵举证责任倒置规定。

#### 【案例】

2013年7月,张先生在上海某汽车销售服务有限公司购买一辆汽车,两个月后发现汽车的4个轮胎出现了不同程度的鼓包

现象,于是与4S店交涉。4S店却不予更换。之后,经工商部门协调,4S店主动承担了检测责任,联系该轮胎厂对争议轮胎进行检测,并出具技术鉴定报告,结果是轮胎的各项参数均合格,鼓包属外观瑕疵。该店为建立良好的信誉,还是给消费者更换了轮胎。

#### 【点评】

本案中,“瑕疵”的认定是关键,消费者只要指出商品表面不符合质量要求,由经营者自行出具鉴定报告或者经营者证明商品符合质量要求。若经营者不能举证,就要承担不利的后果。消费者应在6个月内搜集和保存其向经营者购买商品的事实,以及该商品不能正常使用的证据。

按新《消法》规定,张先生在购买汽车六个月内,发现轮胎出现鼓包,无需自己花钱找鉴定机构出具轮胎是否合格的鉴定书,只需出具购车合同、发票、三包凭证,以及拍下有鼓包现象的轮胎的照片,就能要求经营者证明汽车轮胎质量是否合格。若最终检测结果为轮胎质量符合标准,其鉴定费仍由4S店承担。

### 格式条款限制

格式条款在各行各业中无处不在,各类格式条款完全由提供商品或者服务的经营者单方制定,不能充分体现平等自愿原则,消费者往往处于弱势地位。新《消法》第二十八条规定加强对经营者使用格式条款的限制。

首先,增加了经营者使用格式条款应负有提示说明义务。一是与消费者有重大利害关系的内容,如商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任,应明确提示。二是必须以显著方式提请消费者注意,当消费者注意到并要求说明的,经营者必须作解释说明。

其次,新《消法》禁止使用对消费者“不公平、不合理”的格式条款,即为排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等三种形式。若格式条款、通知、声明、店堂告示等含有“不公平、不合理”内容的,自始无效。

#### 【案例】

汪先生和上海某知名健身服务公司签订了价值12600元的私人教练服务协议,合同约定:由消费者指定的吴教练作为私人教练提供健身指导服务。但合同期过半,吴教练由于个人原因辞职离开了上海。汪先生认为是该健身服务公司违反了合同约定,应该退还已支付的剩余价款。而该健身服务公司称协议明确公司可以再提供其他私人教练健身指导服务,如果消费者要求解除合

同,消费者必须支付违约金。而汪先生认为公司提供的其他私人教练都不符合要求,无法接受,违约责任应该在公司一方。

#### 【点评】

本案中,经营者的“更换教练”条款不是单独列明,且汪先生表示在签订合同时候,自己没有注意,公司也没有提示自己注意该条款。由于该合同提供的服务有私人定制的特殊性,该条款属于与消费者有重大利害关系内容的格式条款,从合同的形式和调查,均可推断该健身服务公司没有以显著方式提请消费者注意。对于这种情况,在新《消法》施行后,消费者可认定经营者未履行告知和说明义务,主张该条款不构成《私人教练服务协议》的内容,并要求该健身服务公司退还未履行的服务价款及支付违约金。

### 增加网络交易平台责任,规范网络购物消费新方式

为规范网络交易秩序,更好地保护网购消费者的权益,新《消法》增加了网络交易平台的责任。对于消费者通过网络交易平台购买商品或服务,其合法权益受到损害的,网络交易平台应有条件地承担赔偿责任。

首先,明确了消费者在网络消费中合法权益受到损害,其索赔主体还是网络商品销售者或服务提供者。

其次,只有在网络交易平台提供者不能向消费者提供销售者或服务者的真实名称、地址和有效联系方式的前提下,由网络交易平台先行赔付。有的电商平台打出“无条件先行赔付”的承诺,新《消法》规定,平台作出更有利于消费者的承诺,应当履行。

第三,网络交易平台在明知或者应当知道销售者或服务者利用平台侵害消费者合法权益,且未采取必要措施的,向消费者承担连带赔偿责任。

#### 【案例】

韩国某公司是某服装品牌的商标权利人。该公司发现,淘宝网的某网店存在出售侵权服装商品的行为,于是向淘宝公司投诉商标侵权信息。淘宝公司删除了大量相关信息,但未采取其他制止侵权行为的措施,依然向涉案网店店主提供网络服务。其间,消费者购买了该网店的服装,发现为假冒商品,淘宝网是否需要承担连带责任呢?

#### 【点评】

淘宝网接到商标权利人通知,明知该网店销售假冒服装损害消费者权益,而仅删除该网店的侵权信息,未采取必要措施以制止继续侵权,构成协助侵犯注册商标权利,具有主观过错,应承担连带赔偿责任。