

自“3·15”起：强化经营者责任义务

——市消保委以案说新《消法》（一）

案例：耐用商品瑕疵举证责任倒置

消费者卢小姐在某手机专卖店购买了一款手机。一天卢小姐无意中发现手机突然自动关机且短时间内无法再次重启手机，遂将手机拿到该品牌手机的特约维修部进行维修。维修部的工作人员表示手机是由于进水等不当使用的原因造成的损坏，不能进行免费维修。但卢小姐认为其一直正常使用，未曾将手机掉入过水中，手机出现问题是手机本身的质量问题。

卢小姐遂向消保委投诉，消保委找到相关权威鉴定检测机构要求鉴定，但该机构称因无相关标准，无法通过鉴定明确故障产生的原因。卢小姐在无奈下只能支付了 1000 余元的手机维修费。

【点评】

对于一些耐用商品，尤其是科技含量较高的商品，消费者缺乏相关专业知识，也难以掌握该类商品或者服务较为专业的信息，甚至在购买商品时也难以发现一些隐蔽的瑕疵。此次新《消法》规定耐用商品的瑕疵举证责任由经营者承担，合理平衡了消费者和经营者之间的举证负担。根据新《消法》的规定，厂家应当举证手机发生自动关机这一瑕疵的原因。

案例：“三包”范围扩大 质量不符退货优先

消费者张小姐在某商场购买了一款煤气灶。在购买时，商场并未就售后服务与张小姐进行约定。张小姐使用了两天后就发现该煤气灶打不着火，遂向商场要求退货。商场以既无相关法律规定同时双方也未进行相关约定为由，拒绝了张小姐的要求。

张小姐遂向消保委进行了投诉，经消保委的调解后，商家同意为张小姐提供一次免费的维修服务。但是张小姐仍然认为刚买来两天的新煤气灶就是坏的，显失公平。

【点评】

新《消法》增加了“没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。”即消费者在收到商品之日起七日内，只要是商品不符合质量要求，都可以要求退货。这一规定加大了对消费者的保护力度，进一步强化了经营者的义务。

本案例中，张小姐买的煤气灶仅仅使用了两天就出现了质量问题，新《消法》的规定是退货优先，无须经过修理、更换等程序。这一规定统一了国家“三包”规定外的商品出现质量问题的处理方法。

《消费者权益保护法》是国家保护消费者合法权益法律法规体系中的核心与基础，是维护社会经济秩序，提振人民群众消费信心，促进社会主义市场经济健康发展的重要法律。新修改的《消法》从加强社会诚信建设、充实细化消费者的权益、强化经营者的义务与责任、规范网络购物等新的消费方式、进一步发挥消费者保护组织的作用、进一步明确行政部门的监管职责等方面作了修改与完善。本刊选取了新《消法》对经营者义务与责任产生重大影响的方面，以真实的案例对比新《消法》实施前后法律后果的不同。旨在更生动、更详尽地解读新《消法》，把握新《消法》传递的立法理念。

案例：消费者个人信息保护有法可依

消费者秦女士投诉，她刚从某月子会所做完月子后回家不久，便遇到某儿童摄影机构的上门推销。该摄影机构称与月子会所有合作，他们的摄影师均得过国内摄影比赛大奖，还为童星拍过照，能为新生儿和父母留下美好的影像资料。秦女士一家出于对月子会所服务的信任，再加上推销员的劝说，便支付了 500 元的试拍费。推销员称，回去后将试拍的照片寄给秦女士一家，若满意可拍摄整套相册，并留下一张某某摄影工作室的手写收据。时隔一个多月秦女士未收到任何宝宝照片，拨打推销员的联系电话对方已经停机。

秦女士一家遂找到月子会所进行交涉，对方称摄影机构的行为与他们无关，他们毫不知情。但为秦女士服务过的月嫂私下告诉他们经常有其他公司的销售人员到会所来寻求合作，比如奶粉、婴儿用品厂商等，均表示只要提供完整的产妇信息就能给会所数额不等的提成，其中就有该摄影工作室。秦女士认为其个人信息是月子会所泄露的，会所应承担赔偿责任。

案例：消费者网购有“后悔权”

消费者徐先生在某网站上看到了一款正在促销的名牌羽绒服，优惠幅度很大且数量有限。于是一时兴起，抢了一件。羽绒服运到后，却发现这件羽绒服的款式颜色和去年他太太为他买的差不多，徐先生顿时觉得十分后悔，遂向网店要求退货，网店以该羽绒服质量不存在问题为由拒绝了徐先生的请求。

【点评】

消费者通过非现场购物不能直观地判断商品的品质、质量、性能等，只能通过经营者提供的信息来判断，这必然会带来一些判断上的误差。现行《消法》对网络、电视、电话、邮购等方式销售的商品中产生的上述问

案例：先行赔付倒逼网络平台不得袖手旁观

消费者刘先生在某大型网络交易平台的一个小家电入驻商家购买了一款电动剃须刀，但是刘先生在使用后发现该电动剃须刀存在明显质量问题，刀片有松动问题无法正常使用，遂和入驻商家沟通希望进行退货，但商家此时却杳无音讯。

于是刘先生找到了网络交易平台，要求网站提供销售商家的真实名称、地址等

【点评】

个人信息指消费者对其个人信息依法享有支配、控制并排除他人侵害的权利。在互联网时代，越来越多的经营者利用向消费者提供商品和服务的机会，非法收集、出售消费者的个人信息。消费者反映的主要问题包括个人信息泄露、骚扰信息不断等问题，这种现象屡禁不止且有愈演愈烈之势。新《消法》明确规定了经营者收集和使用消费者个人信息应当履行的告知义务、保密义务以及经营者的商业推销不得侵犯消费者的生活安宁权。这项规定使得消费者的个人信息权得到了保障。

同时，新《消法》第五十六条又规定了处罚条款，“除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责任改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得，处以五十万以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照”，明确了行政部门对损害消费者权益应当予以处罚和经营者应当承担的法律责任。

题没有明确的规定，新《消法》对消费者在无理由退货方面做出了新的明确规定，这一规定其实是新增了冷静期制度，赋予消费者在网购时的“后悔权”，旨在平衡消费者和经营者之间信息不对称导致的问题。

考虑到网络购物市场的发育程度和对经营者的影响，防止有的消费者滥用这种权利，同时明确了不宜退货的情形、退货的商品应当完好，以及退货费用的承担等细节，从而增强了法律适用的确定性和可操作性。对于法律明确列明的商品之外，商品性质不宜退货的，要求必须经消费者购买时确认，解决了可能发生的事后争议。

【点评】

新《消法》明确了网络交易平台提供者作为网络交易的第三方应承担的责任，一是在无法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情况下，承担先

某卫视播放了一则某影视红星代言的保健品虚假广告，广告中称只要服用该保健品三个疗程就能强身健体。片中某位九旬老人坚持服用该保健品后飞步登上了六层楼。消费者王先生看了该广告后，信以为真，使用该保健品一个疗程后，却损害了自身健康，出现了原本没有的胃溃疡等病症。消费者向该保健品的生产商、经销商要求索赔，却发现他们都是皮包公司，均没能力进行赔偿，王先生只能自掏腰包花费数千元治疗。

【点评】

1.新《消法》第四十五条规定，“广告经营者、发布者发布虚假广告的，消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的，应当承担赔偿责任。”并新增了“广告经营者、发布者涉及、制作、发布关系消费者生命健康或者服务的虚假广告，造成消费者损害的，应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。”

2. 虚假广告的第一责任人是经营者，广告经营者和发布者未尽到审核义务的，需要承担行政责任。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方式的，应当直接向消费者承担赔偿责任。对于关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告，无论广告经营者、发布者是否明知该商品会对消费者造成损害的，都要承担连带赔偿责任。这就进一步加重了广告经营者和发布者的责任，督促他们在设计、制作、发布广告时尽到更加审慎的审核义务。

3.新《消法》还规定了社会团体或者其他组织、个人等荐言者在关系消费者生命健康商品或者服务中的连带责任。

行赔付责任。二是在明知或应知销售者或者服务者利用平台损害消费者权益的情形下，未采取必要措施的，承担连带责任。同时规定，网络交易平台做出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。这一条规定有助于督促网络交易平台履行应尽的审核义务，有助于解决实践中网购异地消费，一旦发生纠纷难以找到经营主体的突出问题，有助于消费者索赔权的实现，对于维护网络交易秩序以及网购消费者的合法权益具有重要作用。

案例：代言岂能只收钱 不承担责？