

专家权威解读：2014新《消保法》实施七大亮点

潍坊齐鲁网3月15日讯（记者郑鹏飞）据了解，新修改的《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称新《消保法》）于2013年10月25日经第十二届全国人大常委会第五次会议表决通过，2014年3月15日起将开始实施。针对新《消保法》，专家进行了权威解读。

亮点一 网购平台承担先行赔付责任

案例：网购中如果买到假冒伪劣商品，消费者想向卖家退货但却无法联系到卖家，现行《消费者权益保护法》中没有网络维权的相关规定，网购平台最多只能关闭卖家的网上店铺，对消费者来说并不能挽回自己的损失。

变化：在新《消保法》中，提出了第三方网络交易平台的先行赔付制度--如果在网络上购物时商品出现问题，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。但是新《消保法》同时设定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。尽管他们在赔付之后，也可以再向销售者或服务者追偿。新《消保法》还规定，网络交易平台提供者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，依法与该销售者或服务者承担连带责任。

亮点二 遭消费欺诈最少也能获赔500元

案例：去超市买东西，商品明码标价10元，但结账时发现收款11元，商家有欺诈行为时，现行消法规定商家最多退还10元货款，然后赔偿10元，也因为赔偿低，许多消费者嫌麻烦，就此放弃了维权。

变化：新《消保法》规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或接受服务费用的三倍。同时增加规定：增加赔偿的金额不足500元的，按500元赔偿。如按照新《消保法》规定，上述事件中的消费者就可以得到超市退还商品货款10元，同时得到500元的赔付。

亮点三 霸王条款？内容无效！

案例：开瓶费、包间费、规定最低消费等许多商家霸王条款常常让消费者很头疼，还有美容预付款过期不退等，也让遇到此事的消费者很无耐。

变化：新《消保法》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行交易。新《消保法》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。

亮点四 经营者义务被强化电器等商品或者服务有问题商家要“自证清白”

案例：消费者购买电脑使用一段时间后，发现电脑存在质量问题，去找商家，但商家认为产品是人为破坏，不同意免费修理或退还。以前，即使消费者将商家告上法庭，最终也会因拿不出证据证明所购产品存在质量问题而被判败诉。

变化：在新《消保法》当中，将消费者“拿证据维权”转换为经营者“自证清白”，实行举证责任倒置，解决了消费者举证难的问题。以往，消费者要想证明某个商品存在瑕疵，就必须拿出证据来，但因为不掌握相关技术等信息，消费者举证往往非常困难。而新《消保法》规定：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。

亮点五 消费者享有七日“后悔权”

案例：消费者网购时购买了心仪的物品，但收到货物后发现实物没有网上介绍的好，于是便要求退货，却往往遭到店主拒绝。现行消保法中并没有关于网络购物、电视购物中类似情况的相关规定，以前消费者在要退货也比较难，除非商品有明显瑕疵，卖家才会退货。

变化：新《消保法》确认了“七天无理由退货”制度，赋予了买家一定的“后悔权”。修改后的法律规定：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，同时为防止权利滥用，有关条款也列明不宜退货的情形，如消费者定做的、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，以及

交付的报纸、期刊和其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品除外。新《消保法》要求，消费者退货的商品应当完好，经营者应自收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。经营者提供的商品或服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人的约定退货，或要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人的约定的，消费者可自收到货之日起七日内退货。

亮点六 禁止泄露消费者个人信息

案例：消费者在某酒店预订了婚宴留了电话号码，可不久之后，婚庆、旅游公司的电话便接踵而至，令人不堪其扰。消费者找酒店理论，但商家却告知，打电话的婚庆公司是酒店合作方，那是酒店为方便新人而免费提供的增值服务。买房子、办会员卡后，都会存在这些问题，即使消费者非常气愤，也不知道该怎么维护自己的隐私。

变化：新《消保法》首次将个人信息保护作为消费者权益确认下来，是消费者权益保护领域的一项重大突破，消费者个人信息被商家“出卖”，却没人管也没地方投诉的情况将改变了。在新《消保法》中明确规定，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、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息，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。经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施，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、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

亮点七 消协帮你“公益诉讼”

案例：三鹿奶粉的三聚氰胺事件中，因为鉴定费等维权成本高的原因，尽管受害者众多，但许多消费者却维权无力。

变化：新《消保法》规定，对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。新《消保法》赋予消协公益诉讼权，由原来只能支持消费者起诉到可以代表消费者进行公益诉讼，是一个很大突破。

利用新《消保法》维权，关键还是要靠消费者勇敢站出来依法维权，只有众多消费者在遇到消费问题中“发声”，新《消保法》才能落到实处。

（来源：齐鲁网）