

昨日全国人大常委会通过了修改后的消费者权益保护法,该法对网购等做出规定:

七日内,消费者有权无理由退货



□据 新华社北京10月25日电

全国人大常委会25日高票通过了修改后的消费者权益保护法。这是自该法1993年颁布后的首次修改。修改后的消保法将于2014年3月15日起施行。新消保法“与时俱进”地明确了网络购物“无理由退货制度”,赋予网购消费者“后悔权”;进一步发挥消费者协会作用,以解决消费者维权难;加重对违法经营的惩罚等。

【亮点一】网购“无理由退货制度”

中国消费者协会副会长刘俊海说,有了“后悔权”,让消费者真正买到自己需要的商品或服务,有助于督促商

家在开展活动时“有一说一”,自觉杜绝虚假广告和虚假宣传,还可以督促商家把精力集中到提高自己产品或

服务的质量上来,成为真正受消费者喜欢的商家。

法律同时明确,退货运费由消费者承担。

【亮点二】对违法经营“出重拳”

新消保法还加大了对违法经营的惩罚力度,第五十五条对经营者“知假售假”行为的处罚做出规定:一是对经营者提供商品或服务有欺诈行为的,处罚从现行规定的“退一赔一”提

高到“退一赔三”;二是对明知商品或服务存在缺陷,造成消费者或其他受害人死亡或健康严重损害的,规定除追究刑事责任外,明确“受害人有权要求经营者依照本法第四十九条、第五十

一条等法律规定赔偿损失,并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿”。

这里涉及的四十九条和五十一条规定的“损失”,不仅包括人身伤害损失、财产损失,还包括精神损害赔偿。

【亮点三】个人信息将受到保护

新消保法规定: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。国家工商总局副局长刘俊臣说,修改后的消保法将个人信息受到保护作为消费者的一种权益确认下来,是

消费者权益保护法修订的一大亮点。他表示,工商部门下一步要把个人信息保护工作作为“12315”中心单独申诉举报类别进行统计。

【亮点四】切实解决消费者“维权难”

消费者维权最大的困惑,就是“为了追回一只鸡,必须杀掉一头牛”。

消费者因与经营者掌握的信息不对称、财力不对等等原因,打起官司来“势单力薄”。新消保法赋予了消费者组织提起公益诉讼的权利,消

协组织就可以代表众多消费者切实发挥维权作用。

专家指出,消费者领域的公益诉讼主要针对众多且不特定的消费者受到侵害。比如不公平、不合理的格式条款、格式合同,侵害的就是众多且不特定的消费者的利

益。再如一些虚假广告和虚假宣传侵害对象也是众多且不特定的消费者,这些都可由消费者协会依法提起公益诉讼。

此外,新消保法还规定了“举证责任倒置”这样有利于消费者的条款。

【亮点五】承担有限责任,网络交易平台不再“置身事外”

网购遇到纠纷,卖家找不到怎么办?新消保法明确规定,网络交易平台在发生消费纠纷时,需要承担有限责任。

新消保法规定,网络交易平台提供者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,消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿;网络交易平台提供者做出更有利于消费者的承诺的,应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后,有权向销售者或者服务者追偿。

上海泛洋律师事务所高级合伙人刘春泉说,网络交易平台作为第三方,承担有限责任而非无限责任,这是符合实际情况的,新消保法的规定既保护了消费者,也注意到了科学划分经营者与第三方交易平台之间的责任。



新华社授权播发

全国人大常委会关于修改消费者权益保护法的决定和修改后的法律

10月25日

十二届全国人大常委会第五次会议

表决通过了《全国人民代表大会常

务委员会关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》。

这一决定自2014年3月15日起施行

修改后的法律增加规定

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,但消费者定做的,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、期刊以及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。

修改后的法律强调

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,不得泄密、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。同时规定,经营者未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。

修改后的法律明确

消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会组织。并规定各级人民政府对消费者协会履行职责应当予以必要的经费等支持;

消费者组织不得从事商品经营和营利性服务,不得以收取费用或者其他牟取利益的方式向消费者推荐商品和服务。

根据修改后的法律

广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康商品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。



新华社记者秦迎编制



洛阳人,看洛阳手机报

洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富,总量占到了60%以上

移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅,3元/月。不收GPRS流量费。
联通用户发送短信 712 到 10655885 订阅,3元/月。不收GPRS流量费。

