

洛阳·消费

带您读懂“新消法”

□记者 付璇 实习生 石梦莎 通讯员 原丽娟 张亚亚

自3月15日起,由十二届全国人大常委会第五次会会议表决通过的新修订的《消费者权益保护法》(以下简称“新消法”)将开始实施。

今起,洛阳晚报记者将联手市消费者协会带您读懂“新消法”。

家电故障被投诉 商家须自证清白

亮点一

举证责任倒置



案例:王先生购买了一辆汽车,使用不到1个月汽车发动机出现异常响声,经4S店检查维修后依旧未能消除,4S店称该问题是因消费者使用不当造成的,而王先生认为是该车质量有问题并要求换车。商家要求王先生出示鉴定报告以划分责任。

法条:新消法第二十三条规定,经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱等耐用商品或者装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起6个月内发现瑕疵、发生纠纷的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

解读:实行传统的“谁主张、谁举证”的举证责任分配方式,对一些技术含量高的商品,消费者在举证时常会遭遇知识瓶颈,消费维权无从谈起。而依据“新消法”,上述案例中的举证责任由商家承担。

举证责任倒置是举证责任分配的一种特殊形式,并非所有的消费争议在任何时候都可适用。其适用范围被限定于耐用商品和带有较高技术含量的服务,并将适用的时限严格限定在“商品或服务交付的6个月内”。

亮点二

网络交易平台的连带责任

案例:齐女士在某网购平台的一家箱包网店购买了一款某知名进口品牌的箱包。收到货后,齐女士发现其并非正品,联系卖家退货时却发现通过该网店所留的电话、邮箱均无法与其取得联系。

齐女士向该网购平台工作人员反映,却被告知经核实后发现该网店提供的相关验证证件虚假,目前只能将该家网店关闭,齐女士的损失只能自己承担。

法条:“新消法”第四十四条规定,消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。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。

解读:与实体店购物方式不同,消费者在网购时对商家是否具有经营资质等无从查证,“新消法”为网络交易平台规定了一个硬性条件,督促网络交易平台完善审核义务,也必须向投诉的消费者提供商家的查询信息服务。

需要注意的是,消费者只有在网络交易平台不能给消费者提供商家真实名称、地址和有效联系方式的前提下才可向其要求赔偿。



亮点三

赋予消费者 7日反悔权



案例:圣诞节时,张女士在某购物网站买了一件羽绒服,收到货后,张女士发现该羽绒服颜色与网页上的图片相差很大,于是联系网店负责人要求退货,并表示愿意承担来往运费,却遭到店家拒绝。

法条:“新消法”第二十五条规定,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7日内退货,且无需说明理由,但下列商品除外:(一)消费者定做的;(二)鲜活易腐的;(三)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;(四)交付的报纸、期刊。

解读:非现场购物和现场购物的最大区别是消费者能否当场直观判断商品品质。非现场购物只能通过经营者提供的信息来判断,这很有可能造成一定误差,7日内无理由退货的规定可弥补这方面的不足。

什么算“商品完好”呢?目前,国内有专家对此解释为,只要包装不与产品价值的贬损有直接关系,包装损坏不应算商品损坏。

亮点四

购小额商品遭欺诈 最低获赔500元



案例:市民秦先生购买了1盒牛奶,标价10元,回家核对包装盒时发现该产品已过保质期,秦先生找卖方维权却被告知只给其换1盒没有过期的牛奶。

法条:“新消法”第五十五条规定,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者接受服务的费用的3倍;增加赔偿的金额不足五百元的为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

解读:500元最低赔偿金的规定,解决了一些商品和服务因价款过低致使惩罚性赔偿没有力度的问题。

消费欺诈要严惩 3倍赔偿来重罚



(本版图片均为网络图片)

洛阳晚报

百业信息

专栏热线:0379-63330377 63330677

韩国焕彩 无痕补发

市内上门服务
韩式无痕补发
免费体验,满意了再付款!

中州路解放路枫叶国际22楼2215 QQ:1776370271
苏经理:64905618 15603790177 网址:hangquhuancai.com

河南著名商标 名牌产品

学堂香油

(0379)64288988 (0379)64930138

原洛阳老四工贸有限公司

剪板加工 钢构下料
冲钻焊接 卷圆、异形

市区内免费送货
电话:15937959586 13837949111
地址:301国道洛阳钢材城正大门6排8号

圣工钢构 商贸有限公司

镀锌方管、C型钢、彩板、复合板,市场最低价,钢构、彩板一条龙服务,八米剪折镀锌板、不锈钢板、开平下料、专业制作天沟。

电话:62228198 13629807977
地址:二厂钢材城6街12号13号

美辰钢构

本公司拥有H型钢专业生产等4条,年生产H型钢2万吨;另生产复合板、彩钢板、C、Z型钢等。具有专业的设计、施工资质。

电话:68926699 13007552988
68956688 13523790005
地址:高新区延秋市场西200米

六联彩钢公司

专营:复合夹芯板、岩棉板、净化板、彩钢瓦、C、Z型钢、楼承板及各种镀锌方管。

设计制作:楼层加层、活动板房、钢结构车间等

总公司:65520276 13343881038 长期
分公司:62277677 13526990100 招工
总公司:龙门大道 分公司:310国道钢材城

(豫)中医学[2013]第10-08-131号

洛阳济仁肾病医院

每周五下午肾病专家会诊

地址:瀍河区小北门转盘处
24小时咨询电话:63559668

温柔一小刀 大脚骨

告别 (豫)医广[2012]第04-23-180号

不住院 随做随走
主治:大脚骨、小脚骨、六趾、并趾、脚囊炎等足部疾病。

王城公园对面王城医院1楼足外科
电话:0379-63919120

九都医院 独家美国308激光 每次三秒钟

白斑·顽癣

预约电话:13592008703