洛阳·消费

带您读懂“新消法”

有了“新消法” 再也别想忽悠我

资料图片

□记者 付璇 实习生 石梦莎 通讯员 原丽娟 张亚亚

核心提示

由洛阳网联合市消费者协会举办的“放心消费看洛阳——3·15国际消费者权益日活动”，吸引了越来越多的市民关注。随着3月15日的临近，不少人就即将施行的新《消费者权益保护法》（以下简称“新消法”）提出了自己的疑问。7日，本报B08版就“新消法”中的举证责任倒置、网络交易平台的连带责任等4个亮点进行解读，今天我们将继续携手市消费者协会为您解读“新消法”中的其他亮点。

亮点五 更便利：消协可提起公益诉讼

【案例】张先生请朋友到某餐馆吃饭，结账时发现餐馆多收了24元。张先生询问后得知，这24元是就餐时使用一次性餐具的费用，所有顾客都收了。张先生认为餐馆的这种行为属于强制性消费，但为24元投诉费时费力，他感觉有些划不来，无奈只好作罢。

【法条】“新消法”第三十七条规定，就损害消费者合法权益的行为，消费者协会支持受损害的消费者提起诉讼或者依照本法提起诉讼。

“新消法”第四十七条规定，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。

【解读】近几年，我国曾出现侵犯消费者权益的群体性消费事件，对于消费纠纷数额较小的事件，不少消费者在衡量维权成本后会打退堂鼓。在诸如问题胶囊等群体性消费事件中，消费者常遭遇势单力薄、举证困难的窘境，使得维权陷入尴尬。“新消法”中明确了消费者协会的诉讼主体地位，对群体性消费事件，消费者可请求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提起公益诉讼。

亮点六 更有力：加大消费欺诈的赔偿力度

【案例】李先生听信某品牌保健品虚假宣传，花费600元购买了该产品，食用后身体不适，医生诊断为急性肠炎，住院治疗后痊愈，医疗费、护理费、交通费、误工费等合计1万元，李先生要求商家赔偿却遭到拒绝。

【法条】“新消法”第四十九条规定，经营者提供的商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用以及因误工减少的收入。

“新消法”第五十一条规定，经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或者其他受害人人身权益的行为，造成严重精神损害的，受害人可以要求精神损害赔偿。

“新消法”第五十五条规定，经营者明知商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，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。

【解读】依据“新消法”，李先生可获“退一赔三”的2400元赔偿金及1万元的人身伤害损失赔偿。食用该产品对其身体造成伤害，影响了其正常生活，李先生还可对其提出精神损害赔偿，假设其提出的金额为5000元，那么他获得的惩罚性赔偿应为（10000+5000）×2=30000元。最终，李先生可获得的最高赔偿为2400+10000+5000+30000=47400元。

亮点七 更明确：个人信息保护被确认为消费者权益之一

【案例】韩先生在某酒店预订婚宴时留了电话号码，不久，婚庆、旅游等公司的电话接踵而至。他找到酒店讨要说法，却被告知打电话的婚庆、旅游公司都是酒店的合作方，是酒店免费提供的一项增值服务，新人在这些公司可享受折扣，韩先生十分气愤。

【法条】“新消法”第二十九条规定，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。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。

“新消法”第五十六条规定，经营者有下列情形之一，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令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：侵害消费者人格尊严、侵犯消费者人身自由或者侵害消费者个人信息依法得到保护的权利的。

【解读】个人信息被泄露或买卖，消费者的正常生活受到严重干扰，不少人认为是商家“出卖”了自己的信息，却经常在维权时遭遇尴尬。“新消法”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。然而，当个人信息被泄露，消费者如何取证、相关经营者又将获得怎样处罚等，该规定的后续操作层面还有待进一步完善。

亮点八 更全面：扩容后的“三包”贴心又给力

【案例】陈女士在某商场购买了一双带绒毛装饰的鞋子，刚穿1天便发现绒毛有脱落，陈女士认为这属于质量问题希望退货，但商家认为这样的小问题并不符合退、换、修的条件。

【法条】“新消法”第二十四条规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。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。

【解读】目前我国有24种商品有“三包”规定，上述规定中“没有国家规定和当事人约定的”即指除有国家“三包”规定和当事人双方约定之外的所有消费类商品或服务。这一规定大大扩展了“三包”范围，强化了对消费者的保护。

洛阳晚报 物流专栏 客户专员：张继生 专栏热线：0379-63330377
嘉合大件运输有限公司 机械设备大件专业运输 64545939 18939017639
洛阳⇌广东 揭汕澄普流潮彩枫峡棉 阳头海宁沙州塘溪山湖 13838861808 www.lycfhy.com
上海⇌洛阳 一运洛沪 65380381 13938813182
汇宇物流 洛阳⇌广西 13608665306 63611292
洛阳利安吊运分公司 整车零担 河北/陕西/四川/广东 湖北/湖南/云南 63610835 13849906667
通华物流 洛阳⇌唐山 63765666 13233790205
帅君物流 江苏全境 洛阳⇌常州 无锡 13598171827 63611383
军智物流 洛阳⇌武汉 全境 645459 13803881710
洛阳⇌泰州 姜堰、扬州、盐城、南通 63761665 13592017345
至达物流 洛阳⇌北京 63761891 13346985177
洛阳五洲货运 洛阳↔上海 15837999911 63610323