

洛阳·城事

新消法本月15日起正式实施

如果您的权益受损害
索赔时可参照以下案例

□记者 韩铁栓 通讯员 孙怀真 赵梅香

新修订的消费者权益保护法(以下简称“新消法”)将于本月15日起正式实施。新消法除对消费者权益作进一步明确外,还对有关消费者权益受损害后如何索赔进行了修改和规定。新消法将对消费者产生哪些影响呢?昨日,市消协副秘书长原丽娟用假设的案例对此问题进行了说明。



绘图 茜文

1 商家有欺诈行为,退一赔三没商量

【案例】小肖花400元在某商场买了一台电磁炉,用了两次就因电路烧坏而无法使用。后经该品牌销售代理商证实,小肖购买的电磁炉是假冒产品。在此情况下,小肖应如何依据新消法向商家索赔呢?

原丽娟:新消法第五十五条规定,商家提供的商品或服务有欺诈行为的,应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;增加赔偿的金额不足500元的,按500元计

算。此案中,商家应按照以上规定对小肖进行退一赔三的赔偿,即小肖除可得到400元的退货款外,还可获得1200元的赔偿金。

【案例】如果涉及食品欺诈,消费者是依照新消法还是食品安全法进行索赔呢?比如,张先生买了一袋标价为10元的真空包装的豆腐干,他开袋后发现豆腐干上有霉点,随后明白豆腐干已过了保质期。这种情形下,新消法和食品安全法,他依据哪部法律索赔更好呢?

原丽娟:依据食品安全法规定,生产不符合食品安全标准的食品或销售明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可向厂家或商家要求支付价款十倍的赔偿。此案中,张先生如果依据食品安全法要求赔偿的话,按照假一赔十的原则,他可获得110元(10元为退货款)的赔偿;如果按照新消法来处理,张先生可获得510元的赔偿,其中的10元是退货款,500元是商家最低赔付价款。

2 消费者因食用保健品受损,商家须进行惩罚性赔偿

【案例】吴女士听信了某保健品的虚假宣传,花600元买了该保健品。吴女士食用后竟出现了呕吐等症状,经医院诊断为急性肠炎,她为此花去治疗费用共计1万元。依据新消法,吴女士可获得多少

赔偿呢?

原丽娟:新消法规定,商家明知商品或服务存在缺陷而向消费者提供,损害消费者本人或他人利益的,受害人有权依据本法第四十九条和第五十一条等规定,向商家要求

所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。此案中,吴女士可获得的赔偿包括1万元的实际损失、两倍的惩罚性赔偿和欺诈行为的退一赔三赔偿,三项金额分别为1万元、2万元和2400元,共计32400元。

3 商品给消费者造成严重伤害的,消费者可要求重赔

【案例】孙女士花400元在某商场买了一台电磁炉,正常使用时电磁炉突然发生爆炸,导致她的面部和手部严重烧伤,她为此花去治疗费用1万元。后经该品牌销售专柜证实,孙女士所买的电磁炉是假冒产品。依据新消法,孙女士如何向商家进行索赔呢?

原丽娟:新消法除规定商家有欺诈行为须进行退一赔三的赔偿外,造成消费者或他人死亡或健康严重受损的,受害人有权向商家要求所受损失二

倍以下的惩罚性赔偿。此外,新消法第四十九条还规定,商家因提供的商品或服务造成消费者或他人受到伤害的,应赔偿医疗费、护理费等支出的合理费用和因误工减少的收入;造成受害人残疾的,还应当赔偿残疾生活辅助器具费和残疾赔偿金;造成受害人死亡的,还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。新消法第五十一条规定,商家有侮辱诽谤、搜查身体和侵犯人身自由等损害消费者或他人权益行为的,受害人可要求

其进行精神赔偿。因此,孙女士可获得的赔偿包括:

- 1.依据新消法第五十五条:属于欺诈行为的,要退一赔三,即1600元;
- 2.依据新消法第四十九条:人身伤害实际损失(医疗费、护理费等)赔偿费1万元;
- 3.依据新消法第五十一条:侵犯人身权益,可要求进行精神损害赔偿(假设为5000元);
- 4.依据新消法第五十五条第二款:惩罚性赔偿,(1万元+5000元)×2=3万元。

手机安装“食无忧”
购买婴幼儿奶粉无忧

□记者 韩铁栓 通讯员 孙怀真

昨日,洛阳晚报记者从市工商局获悉,经过一年多的试运行,市工商局联合我市一家软件开发公司推出的“食无忧”手机应用软件今起正式投入使用。今后,市民在市区大部分超市购买婴幼儿奶粉等产品时,可通过该软件查询到相关产品的生产日期、产品批次和质检报告等信息,以确保买到放心奶粉。

市工商局相关负责人介绍,去年6月,市工商局在全市婴幼儿奶粉销售商中开始推广使用乳制品证照查询系统,并在全省范围内率先通过手机及网络对我市婴幼儿奶粉销售领域实现全程电子监管。目前,我市已有70余家批发商及近300家婴幼儿奶粉零售商被录入该系统,市工商局工作人员可通过电

脑或手机在后台对以上商家进行实时监测。近期,市工商局在此基础上,又推出了面向广大市民的“食无忧”手机应用软件。凡使用安卓操作系统手机的市民,可登录swy.souzheng.cn,扫描二维码,即可下载安装“食无忧”手机软件。凡是下载安装了该手机软件的市民,在市区购买奶粉产品时,用该软件扫描相关产品外包装上的条形码,即可查询到该产品的生产厂家、产品批次和质检报告等信息。如果查询到的信息与实物外包装上的信息相符,即可认定这种奶粉是从正规渠道进入到我市市场的。

市工商局相关负责人表示,目前该软件的可查询产品信息范围已覆盖市区王府井超市、大张超市等大部分有婴幼儿奶粉销售的商家,今后将逐步向我市更大范围内的商家进行推广,同时也将向其他食品领域延伸。

▶ “月3·15”

新消法将对消费者维权产生哪些影响
本周六,维权路上
我们与您一起体验

□记者 付璇 通讯员 杨凯

3月15日是国际消费者权益日。本周六,《洛阳晚报》和市工商局12315消费者申诉举报中心联合举行的“月3·15”活动将再次与您相约。

中国消费者协会在今年2月召开的新闻发布会上确定今年的主题为:新消法、新权益、新责任。自今年3月15日起,新修订的消费者权益保护法(以下简称“新消法”)将开始实施,其中举证责任倒置、消费者享有7日反悔权、网络交易平台的连带责任等新亮点在消费者中引发热议。

新消法将对消费者的维权产生哪些影响?本周六我们将与您一起体验!在过去的一年里,由《洛阳晚报》携手市工商局12315消费者申诉举报中心举行的“月3·15”

活动每月与您准时相约,多名消费者在工商人员与洛阳晚报记者的陪伴、见证与协调下踏上维权路并成功捍卫了自己的合法权益,今年我们将继续与您不见不散。

本周六9时至11时,来自市工商局老城、关林等分局的工商人员将在市工商局12315申诉举报中心接受消费者的咨询、投诉。同时,多台车辆也随时待发,助您维权。本次活动不设投诉主题,您在日常购物过程中遇到的问题均可投诉。

到场的消费者请携带相关购物票据及凭证,除12315热线外,您还可拨打本次活动专线63196281。市工商局12315申诉举报中心地址:解放路与纱厂东路交叉口北50米市工商局一楼大厅。