



“新消法”和最高人民法院制定的《关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》今日起施行,最高人民法院回应消费维权四大热点问题

让“霸王条款”不能再“霸气”十足



□据 新华社北京3月14日电

面对商家的“霸王条款”,消费者该如何维权?想打官司维权,却没时间、没条件,怎么办?买到假认证的食品,能否追究认证机构的责任……

日前,最高人民法院民一庭副庭长程新文,就新《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称“新消法”)和最高人民法院制定的《关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》(以下简称“食品药品司法解释”)在施行过程中,如何维护消费者权益,回答了有关提问。



(资料图片)

1 遇到“霸王条款”,可请求法院认定其无效

【维权难点】在超市买了一盒打折的鸡蛋,回家一看都变质了,找商家理论,商家却指着墙上的告示说,已经说明了打折商品不退不换。如何维权?

【消费者权利】“新消法”:经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,做出排除或者限制消费者权利、减

轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。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。

【法官解答】实践中,消费者与食品、药品的经营者相比,处于弱势地位。

如果遇到此类情况,消费者可以依据“新消法”的相关规定,请求人民法院认定该内容无效。商品打折作为一种促销手段,不能以打折商品不退不换为条件损害消费者权益,这是一种典型的排除或者限制消费者权利、对消费者不公平的告示,人民法院应依法支持消费者的请求。

2 网购受骗找谁赔,找不到卖家可找网络交易平台

【维权难点】网购了一些食品,质量有问题,交涉过程中,网上店铺没有了,难道就这么算了?

【消费者权利】“新消法”: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;

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。

【法官解答】在网络交易平台提供者不能提供食品、药品生产者、销售者的真实名称、地址和有效联系方式时,网络交易平台要依照“新消法”的相关规定承担责任。

网络交易平台提供者仅仅是提供给

商家一个销售食品、药品的场所,直接责任人应当是生产者或者销售者,网络交易平台提供者承担责任后可以向食品、药品的生产者、销售者追偿。

实践中,存在网络交易平台的提供者明知食品、药品的生产者、销售者利用其平台侵害消费者权益却放任自流的情形,此种情况下构成共同侵权。依照侵权责任法的有关规定,网络交易平台提供者与食品、药品生产者、销售者承担连带责任。

3 食品、药品纠纷咋举证,消费者只需初步举证

【维权难点】买了有问题的食品、药品,准备到法院打官司维权,可想到要举证,没时间也没专业的鉴定设备,怎么办?

【消费者权利】“食品药品司法解释”:消费者举证证明所购买食品、药品的事实以及所购食品、药品不符合合同的约定,主张食品、药品的生产者、销售者承担违约责任的,人民法院应予支持。消费者举证证明因食用食品或者使用药品受到损害,初步证明损害与食用食品或者使用药品存在因果关系,并请

求食品、药品的生产者、销售者承担侵权责任的,人民法院应予支持,但食品、药品的生产者、销售者能证明损害不是因产品不符合质量标准造成的除外。

【法官解答】“食品药品司法解释”对食品、药品纠纷规定了举证责任转移,做出了向消费者倾斜的规定。

因食品、药品纠纷引起的诉讼有两种:一种是违约之诉,也就是合同之诉;另一种是侵权之诉,也就是购买食用食品、使用药品后人身权益遭受损害引起

的诉讼。

在违约之诉中消费者仅对购买涉案商品的事实以及涉案商品不符合合同约定的标准举证。而在侵权之诉中,消费者不仅要举证证明购买了涉案商品,还要初步证明食用食品或使用药品的事实和受到损害的事实,并且证明两者之间有因果关系。而生产者、销售者要证明其所售食品合格,或者生产者、销售者举证证明损害不是因产品不符合质量标准造成的,才可以免责。

4 买到假认证食品,可向食品认证机构追责

【维权难点】现在很多水果、蔬菜都贴有绿色、有机等认证标识,如果买到假认证的食品,能否追究这些认证机构的责任?

【消费者权利】“食品药品司法解释”:食品认证机构故意出具虚假认证,造成消费者损害,消费者请求其承担连带责任的,人民法院应予支持。食品认证机构因过失出具不实认证,造成消费

者损害,消费者请求其承担相应责任的,人民法院应予支持。

【法官解答】这种情况可以向食品认证机构追责。经过认证的食品价格要远高于普通食品,但实际上有不少普通食品,甚至不合格食品贴有无公害食品、绿色食品或有机食品的认证标识,欺诈消费者。

“食品药品司法解释”规定了食品认

证机构的责任,区分了食品认证机构认证食品与其实际性质不符是出于故意还是过失。如果食品认证机构故意出具虚假认证,造成消费者人身损害、财产损失的,其与食品的生产者、销售者构成共同侵权,应当承担连带责任。如果因过失导致认证不实的,则应当承担与过错程度相适应的补充赔偿责任。

相关链接

2013年消费投诉十大热点

□据 新华社北京3月14日电

移动电话:虚假宣传、“山寨”泛滥、维修困难

远程购物:商品与图片不相符,售后服务问题多

电信服务:擅自开通增值业务,套餐计费方式复杂

计算机及配套设备:质量问题多,售后服务差

装饰装修:偷工减料,以次充好,延误工期

修理维护:维修不及时,电话老占线,故意乱收费

中介服务:骚扰短信电话多,索要预付押金难

汽车及零部件:样车当新车卖,买车要加价,推销额外险种

互联网和相关服务:网速慢,乱收费

服装和鞋:短时间内出现质量问题,商家不履行退、换货义务

智能手机应用暗藏消费陷阱

□据 新华社柏林3月13日电

智能手机应用五花八门,德国联邦消费者保护与食品安全局提醒消费者谨防智能手机应用中的消费陷阱。

德国联邦消费者保护与食品安全局说,手机应用常常需某些个人信息或手机特定功能方可使用,但一些应用却要求获得比实际需要更多的访问权限。因此,消费者应仔细查看应用所要求的访问权限。有些情况可以取消应用的个别访问权限,但有些时候消费者只能对应用访问权限“全盘接受”。担心泄露隐私,消费者最好放弃安装。

另外,“手机应用内购”问题也应加以防范。应用商店中提供的一些免费游戏极具吸引力,但有时免费游戏只能玩上几分钟,当人们想为游戏人物加强装备或使用更多功能时则须付费,且付费方式十分简单,很多人尤其是儿童,一旦玩上瘾就很难抗拒手机应用内购的诱惑。

德国联邦消费者保护与食品安全局提醒消费者给手机设置应用内购密码,另外,使用应用购买预付卡也可有效控制损失。