

更加善待消费者

解读修订后的消费者权益保护法

本报记者 陆培法

距1994年首部《消费者权益保护法》颁布实施，已经过去了整整20年。今年3月15日，修订后的《消费者权益保护法》（下文简称新“消法”）正式实施。

经过大修的新“消法”增加了很多新内容，这些修改，进一步体现了平等善待消费者与经营者的原则，在权益保护上更加鲜明地向消费者适度倾斜，并对网络购物、权益诉讼、惩罚性赔偿等有关消费者权益保护方面的热点问题作了明确规定。

“退一赔三”促进维权

消协法律顾问邱宝昌律师认为，新“消法”将消费欺诈的赔偿额度增加至“三倍赔偿”，目的之一就是加大对违法经营的打击力度。过去经常有消费者和律师界人士指出，一些黑心商家之所以销售假冒伪劣商品或提供有瑕疵的服务侵害消费者的合法权益，就是法律对违法经营者的惩罚力度不够。新“消法”将消费欺诈的赔偿额度提高到“三倍赔偿”，就是进一步增加违法经营者的违法成本，对违法经营者起到震慑作用。

虚假广告代言明星难逃干系

近年来，借助明星作为代言人来宣传自己的产品或服务，已成为一种潮流。一位业内人士称，针对虚假广告充斥电视节目、明星代言产品质量参差不齐等损害消费者权益的情况，新“消法”做出相应规定：一是强化虚假广告发布者的责任。二是规定虚假代言者的责任。社会团体或其他组织、个人在虚假广告中向消费者推荐商品或服务，造成消费者损害的，与经营者承担连带责任。

网购七天无理由退货

新“消法”规定：网络、电视、邮购等方式销售的商品，消费者可以在七日内无理由退货，且无需说明理由。北京的张家华法官介绍，新“消法”的一大亮点，就是赋予消费者在一定时期内单方解除合同的权力。但消费者需要为“反悔”埋单，承担退货运费。按照国际惯例，这七日在业内叫冷静期或反悔期。

期。为了平衡经营者的利益，法规也限定了4种不适用无理由退货的情形。

商家须保密消费者信息

新“消法”首次将保护消费者的个人信息确认为经营者的一项义务。新“消法”规定，经营者收集、使用消费者个人信息，应明示收集、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。新“消法”还针对现实中个人信息泄露、骚扰信息泛滥的情况，规定了经营者收集、使用消费者个人信息的原则，对所收集个人信息的保密义务，商业信息的发送限制等，对于保护消费者权益具有积极意义。

让“霸王条款”霸不起来

禁止自带酒水、物品丢失本店概不负责、商家保留最终解释权……一直以来，合同格式条款中备受诟病的“霸王条款”屡被投诉。在今年3月15日施行的新“消法”中，明确规定了“霸王条款”无效，在维护消费者权益的同时，对个别不良商家的行为进行了规制。北京市工商局合同处一位负责人介绍，新“消法”要求经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式作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。

职业打假进入黄金期

“细读新‘消法’条款后，发现以往存在法律认定的灰色地带——‘知假买假’今后将变得更加明朗，新‘消法’并没有将职业打假人排除在消费者范畴之外，而是更关注是否具有接受服务或是购买商品的行为。”有位打假人对本报记者说。

职业打假人王海上个月曾公开表示，“今年将会大干一场，重点是食品、药品领域，计划投入200万元，争取挣回2000万元”。关乎民生的食品领域一直是打假的重要领域。过期食品、标签是否规范、添加剂含量等食品安全问题都是他和团队成员关注的重点。北京地区的职业打假人目前不少于三四百人，其中外地人占2/3。



纸熊猫亮相台北

3月14日，“1600熊猫世界之旅·台北”第二阶段展览在台北展出，新登场的200只台湾“黑熊”与原来的1600只纸熊猫大军与观众见面。

大图：在台北“两厅院”艺术广场，纸雕大熊猫和台湾黑熊与观众见面。

小图：一名小朋友与纸雕大熊猫和台湾“黑熊”合影。吴景腾摄（新华社发）

空客对华合作3D打印

据新华社北京3月14日电 空中客车公司与西北工业大学14日签署合作协议，共同开发3D打印技术在航空领域的应用。该项目重点研究激光3D打印技术在飞机部件制造中一次打印成形、减少加工余量以及材料在成形过程中变形等难题。

据悉，西北工业大学凝固技术国家重点实验室将承担样件制造，空中客车公司将承担样件的测量和评估工作。双方将根据项目完成情况和评估结果进一步探讨下一步的合作计划。

当前，空客公司正在探索采用3D打印技术制造个别飞机零部件，甚至更大的机体结构件。



为留守儿童献爱心

为贫困山区留守儿童送温暖，中国航天科工二院25所职工在四川省南江县元顶村小学设立爱心基金，七年来共捐赠近2000件文具衣物等。图为职工在整理捐赠书籍。 金文莉摄

抗战遗迹将全部开放

本报北京3月14日电（记者赵晓霞）国家文物局14日在京表示，中国具备条件的抗日战争历史遗迹在今年9月前将全部对公众开放。

据国家文物局相关负责人介绍，目前我国有涉及日本侵华及中国抗日战争的全国重点文物保护单位186处。在186处“国保”单位中，80%实现了对外开放，其中13处罪证类遗址已全部开放。



美化第二故乡

3月12日，武警湖南省邵阳支队40余名官兵到驻地龙山公园义务植树200多棵，为绿化第二故乡作出新贡献。

杨秀勇摄

外交部发言人答记者问

中方敦促日本解释敏感核材料

据新华社北京3月14日电（记者廖雷、张鹏雄）在14日例行记者会上，有记者问，近日，美国《外交政策》杂志等知名网站刊载了由美民间独立调查机构“公共廉政中心”发表的研究报告，表示日本已是世界第五大钚库存国家。将于2014年10月启用的日本六所核燃料后处理设施可在未来数十年生产96吨金属钚，其数量超过美“冷战”时期遗留的库存，且该设施存在严重安全隐患。中方对此有何评论？是否对此表示关切？

外交部发言人洪磊说，中方注意到了有关报告。实际上，对日本存储大量远远超出正常需求的核材料一事提出疑虑和关切的不光是美国和西方社会，日本国内也有很多人就此提出了疑问。

他说，近日，据日本媒体报道，日本《能源基本计划》草案的审定再一次推迟。这不只是因为日本国内在能源产业政策上有分歧。“日方重启核能后，再产生大量核材料，怎么办？会不会进一步加剧日本已严重的核材料供需失衡？日本国内对此有实实在在的疑虑。国际社会对此也有同样的关切。”

“我和我的同事也曾多次针对此事提出问题，要求日本政府回答，但迟迟没有得到答复，即使连一个字也没有，不知有何难言之隐。”洪磊说。

洪磊表示，回避无助于解决问题，反而会加深国际社会的疑虑。中方再次敦促日本政府以负责任的态度，正视国际、国内的关切，及早对境内敏感核材料供需失衡情况作出详细解释。

寻找MH370

搜救扩至马六甲海域



本报北京3月14日电（记者石畅、汪灵犀）综合本报和新华社消息：马航客机失联第8天，仍然下落不明。连日来，在南海、泰国湾、马六甲海峡、安达曼海，十余个国家和地区加入这场举世瞩目的国际联合搜救行动中，寻找亲人的消息。外交部发言人洪磊14日介绍，截至14日中午，中方累计搜索面积已达51197平方公里。

奔赴马六甲海峡搜救

交通运输部所属的“海巡31”轮已于14日18时从泰国湾附近的搜寻区域驶离，向马六甲海峡划定海域航行，并展开搜寻工作。

中国海军继续增派救援力量。永兴岛号远洋救生船14日15时许抵达泰国湾附近海区待命，至此我国有9艘舰船在海上搜救中心的协调下开展全方位、全覆盖的搜索。同时，开辟东西两片搜寻区域，向东南方向适当扩大搜寻范围。14日，交通运输部、外交部、海洋局、海警局、总参、海军、民航局等部门的专家和负责人还参加海上搜救中心召开的马航失联飞机海上搜救专家咨询会，研究商讨搜救工作新部署。

中国气象局与国家气象信息中心、国家卫星气象中心合作，制作《马航失联客机途经海域天气信息》，为执行搜救任务的有关部门提供气象条件预报服务和空间天气监测预报。

望解决家属合理关切

中国政府联合工作组和中国驻马六甲大使馆工作人员14日再次前往看望马航失联航班中国乘客家属，并向家属们介绍了工作情况。他表示，工作组将继续尽全力把工作做好，同时为家属们服务好，也请大家把身体保重好，和我们一道共同把问题解决好。家属们表示，希望马方进一步加大搜救与调查，解决全体家属合理关切。

截至日前，已有25名中国籍乘客家属来到马来西亚。

针对马来西亚航空公司失联客机疑遭劫持或恐怖袭击的说法，中国政府联合工作组负责人14日在吉隆坡表示，在相关国家的专业部门尚未得出调查结论之前，希望大家保持理性，避免影响和干扰相关专业工作。



3月13日，马来西亚一家电台举办了一场为马航失联客机祈福的新福会，期盼客机早日回来。图为人们为马航失联客机祈福。 张纹缙摄（新华社发）

中方派技术专家组赴马

14日下午，境外中国公民和机构安全保护工作部际联席机制在外交部召开第三次会议，研究马来西亚航空公司客机失联事件搜救和应对工作。

会议决定，继续加强现有搜救力量，扩大原有疑似海域搜救范围，同时立即调派部分搜救力量赴马六甲海域开展搜救工作。

会议还决定，由民航局和交通运输部等部门组成技术专家组，尽快赴马来西亚，配合、支持马方开展有关工作。（新华社北京3月14日电）

多方海上救援力量集结

十余个国家和地区的救援力量为生命集结。越南14日调整了马航失联客机的海上搜寻范围，由前几日的富国岛方向和东南外海方向改为两个位于越南南部外海的海域。马来西亚方面已出动16艘舰船和15架飞机在本国海上搜救区展开搜寻，现将部分搜寻力量向马六甲海域和安达曼海转移。印度军队13日出动3艘军舰和3架飞机，开始在安达曼海靠近缅甸和马来西亚海岸区域协助马方搜寻失联飞机……对亚地区各方在本次马航失联客机搜救工作中所展示出的合作精神，国际民航组织给予盛赞。

祈福

央行暂停支付宝二维码支付

据新华社北京3月14日电（记者王宇、王培伟）针对市场传闻央行暂停支付宝二维码支付和虚拟信用卡一事，中国人民银行支付结算司副司长周金黄14日接受新华社记者采访

时表示，央行此举意在规范相关业务发展和保护消费者权益，而非针对某家公司。

央行日前下发了关于暂停支付宝公司线下条码（二维码）支付等业务意见的函，对支付宝、腾讯的虚拟信用卡产品和条码（二维码）支付等方面支付服务暂停。

“是‘暂停’而不是市场传言的‘叫停’。”周金黄强调，与传统业务相比，包括二维码支付、虚拟信用卡在内的创新业务，涉及到不少新的技术、新的流程和新的识别技术，一些方面目前的既有规则并未涵盖，存在一定风险隐患，央行需要对此有进一步研究。

央行这份通知称，线下条码（二维码）支付突破了传统受理终端的业务模式，其风险控制水平直接关系到客户的信息安全与资金安全。虚拟信用卡突破了现有信用卡业务模式，在落实客户身份识别义务、保障客户信息安全等方面尚待进一步研究。

央行确认暂停支付宝二维码支付业务。央行有关部门负责人表示，部分支付服务机构推出的二维码（条码）支付、虚拟信用卡等支付产品，在客户实名制审核、支付指令确认、交易信息的真实完整、消费者权益保护等方面存在风险隐患，与现行支付业务规则有一定冲突。

