

随着对外开放的日益扩大,中外交流合作的不断加强,海外消费者来中国旅行、购物等消费的几率也相应增加了。他们和中国消费者一样,在中国购买使用商品和接受服务时,同样受到中国《消费者权益保护法》(以下简称消法)的保护。与此同时,外资企业经营者也同样履行中国消法的义务。新修改的消法于3月15日起实施。为了让读者详细了解新消法较之旧消法有哪些变化,消费者在消费过程中遇到问题如何通过法律来维权,我们请北京市赵晓鲁律师事务所律师通过一些实例予以解读。

—编者

●耐用消费品瑕疵的举证责任倒置

新消法规定:经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起6个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

【律师解读】

对于机动车、电器、家装等耐用消费品和服务,刚交付使用时,消费者往往不能及时发现或者难以发现商品的瑕疵,一旦与经营者发生纠纷,经营者又往往声称交付时是没问题的,有问题也是消费者造成的。根据“谁主张,谁举证”的一般规则,消费者在诉讼或者向有关部门投诉时,往往处于举证不能的被动局面。

新消法特别规定在一定期限内经营者的举证责任倒置规则,实际上强化了经营者在交付耐用商品时应充分尽到检验义务,并提供相应的证据,否则就可能败诉。如央视3·15晚会曝光的尼康公司“黑斑点”单反问题相机,尼康公司人员声称是消费者使用不当才出现问题,其实应当由尼康公司承担举证责任,否则只能认定问题出在尼康公司。

●网购商品7日内无理由退货

新消法规定: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) 消费者订做的;
- (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。

除前款所列商品外,其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。

消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起7日内,返还消费者支付的商品价

新《消费者权益保护法》正式实施

中外消费者如何维权

屈炜



款。退回商品的运费由消费者承担;经营者和消费者另有约定的,按照约定。

【律师解读】

美国等诸多国家和地区,会在不同程度上实行一种无理由退货制度,只要商品完好,消费者无需任何理由就可以直接退货,给消费者一个所谓的“反悔期”。此次新消法也对采用网购、电视、电话、邮购等非现场方式销售的商品引入了该制度。该制度的引入,对于在特定期间打价格战的“电商”是一个考验,对于冲动型的消费者是一个保护。当然,并非所有网购商品均适用于无理由退货,而且即便退



▲3月15日,河北省保定市工商局工作人员向市民宣讲新《消费者权益保护法》。

新华社记者 朱旭东摄

货,消费者也要为退货的运费埋单。

●网络交易平台应对在其平台上经营者的身份真实性负责

新消法规定: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;网络交易平台提供者作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。

【律师解读】

根据新消法的规定,淘宝网等为经营者和消费者提供网络交易平台的提供商,有义务审核在其平台上的经营者的身份、地址和有效联系方式,不能让“虚假”或“虚拟”的经营者在其网络交易平台上经营,否则,经营者违法,消费者有权要求提供不出经营者真实名称、有效联系方式的网络交易平台提供先行赔偿。

●霸王条款无效

新消法规定,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。

【律师解读】

此前,一些经营者经常会张贴“商品一经售出概不退货”、“不得自带酒水”等告示、声明,这些告示、声明实际上违反了消法和合同法的有关规定,排除了消费者的合法权益或者免除了经营者的责任,属于“霸王条款”,根据新消法的规定,均属于无效条款的范畴。

●广告主体对虚假广告要担责

新消法规定,消费者因经营者利用虚假广告或者其他虚假宣传方式提供商品或者服务,其合法权益受到损害的,可以向经营者要求赔偿。广告经营者、发布者发布虚假广告的,消费者可以请求行政主管部门予以惩处。广告经营者、发布者不能提供经营者的真实名称、地址和有效联系方

式的,应当承担赔偿责任。

广告经营者或者发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告,造成消费者损害的,应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。社会团体或者其他组织、个人在关系消费者生命健康商品或者服务的虚假广告或者其他虚假宣传中向消费者推荐商品或者服务,造成消费者损害的,应当与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。

【律师解读】

广告的设计者或者发布者,应当审核经营者的真实名称、地址和有效联系方式,并向消费者提供,否则,因虚假广告给消费者造成损害的,要承担连带责任。在关系消费者健康的商品的虚假广告中,代言或者推荐商品的个人(如明星)或者有关组织、社团,给消费者造成损害的,应当与经营者承担连带赔偿责任。

●经营者对消费者个人信息负有保密义务、不得骚扰消费者

新消法规定,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。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时,应当立即采取补救措施。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。

【律师解读】

消费者在购买商品或者服务时,有时免不了要向商家提供电话号码、通信地址等个人信息,但很多时候,商家或者其工作人员会将这些个人信息泄露甚至出售给他人,于是消费者又会成为其他商家铺天盖地、无孔不入的“垃圾短信”、“推销电话”所骚扰。新消法明确规定,经营者收集消费者个人信息必须遵循合法、正当、必要原则,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,并经消费者同意。必须对个人信息严格保密和采取防范措施防止泄密,如果发生泄露或者丢失信息情况,还应当立即采取补救措施。

同时新消法明确规定,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,不得向消费者发送商业性信息。这应该是我国第一次在法律层面上禁止“骚扰性”商品推介,为消费者维权提供了法律依据。

杜老师:

某报道中说:“以信息化为标识的新军事革命,给人类军事活动带来的深刻变化无以伦比。”其中“标识”的用法是否得当?请您解释一下。谢谢!

南京读者 方研

方研:

在2001年颁布的《第一批异形词整理表》中,“标识”跟“标志”是一对异形词,该词表中将“标志”作为推荐使用的词形。但是在社会语文生活中,“标识”跟“标志”这对异形词发生了分化,不再是一对异形词了。《现代汉语词典》(第6版)反映了这种词语使用的实际情况,对这两个词语进行了不同的释义。根据《现代汉语词典》的解释,“标识(bì āo shí)”的意思是“标识识别”或“用来标识识别的记号”。例如:

- (1) 这些记号标识出公文不同的保密级别。
- (2) 司机懂得这些道路上的交通标识。
- (3) 商品上的各种标识有不同含义。
- (4) 没有标识的商品多是假冒伪劣的。

“标识”“标志”用法不同

识识别”的意思,这时是动词,跟“标示”的意思相近。(2)至(4)中的“标识”是“用来标识识别的记号”的意思,这种用法比较少见。

“标志(bì āo zhì)”则是“表明某种特征”和“表明某种特征的记号或事物”的意思。例如:

- (5) 这部作品标志着这位作家的创作达到了一个新的水平。
- (6) 新型战机的试飞成功标志着我国战机的研制取得了重大突破。
- (7) 这个新产品是该厂生产能力大幅度提高的一个标志。
- (8) 新型电池的研制成功是这个研究所研究能力迈上新台阶的标志。

(5)至(6)中的“标志”意为“表明某种特征”,(7)至(8)中的“标志”意为“表明某种特征的记号或事物”。因此,“以信息化为标识的新军事革命”宜改为“以信息化为标志的新军事革命”,其中“标志”的意思是“表明某种特征的记号或事物”。顺便指出,上面提问中“无以伦比”一词的用法不规范,宜改为“无与伦比”。

《语言文字报》原主编 杜永道



优质电力助力桐庐农民奔小康

薛晓玮 林玛丽

“现在离了供电公司的支持可不行!平时养鸡一刻都离不开电。我们村有什么用电困难,打个电话,供电所都会快速上门提供优质服务。可以说,电力大大加快了我们的村养殖产业发展的步伐,我们的收入明显提高,这都是新农村电气化给我们带来的实惠,我们大伙的生活越来越好了,亲手盖起了新房,多年的辛勤劳动都值了,心里别提多高兴了。”3月10日,即将入住新居从事肉鸡养殖业的桐庐香山村村民宣华松一脸骄傲地说。

●曾因电力不足饱受困扰

宣华松现在是在村里的“养鸡大王”,他发展养鸡业已经有十年了。自从新农村电气化改造后,他的养殖场规模迅速扩大,从与人合伙到现在的单干,从原来的近千只鸡发展到现在的10000余只。“养鸡创业最初的几年里,用电是个大问题,电力不足几乎成了天天找上门的‘麻烦’。由于养鸡场到变压器的线路又长又细,变压器的容量又小,电压一直不稳,饲料机、抽水机、保温箱说罢工就罢工,有销路却没产量,喂水喂饲料困难不说,保温箱不能用,鸡死亡不少啊。”说起新农村电气化改造以前他饱受困扰,这位“养鸡大王”感触尤深。早几年,村里每家每户之间的很分散,农村电网陈旧,变压器容量跟不上农村的高速发展,线路损耗大,低压电成了普遍现

象。为彻底解决低电压现状,桐庐县供电局在该村实行小容量密布点的新农村电气化改造工程,新增一台、增容两台公变,缩短了供电半径,同时加粗了导线。

●现在电力充足致富不愁

自从2013年村里完成新农村电气化改造后,电线“蜘蛛网”不见了,村里的面貌焕然一新,面对新改造的0.4千伏线路,宣华松开心地说:“现在不一样了,村里的电压稳了,电量足了,饲料机、保温箱这些设备用电不用愁了,养鸡数量年年增,收入翻了十余倍。”

在香山村,像宣华松这样得到实惠的养殖户不在少数。王国昌从10年前承包七八亩鱼塘到现在的四十亩。他说,以往粉碎机不能正常使用,现在新农村电气化改造时候更换了串户线,帮他解决了难题。“现在鱼饲料也能按时加工,鱼塘供氧充足,再多上十余台增氧机、粉碎机都没问题。我还扩大了鱼塘增添了鱼苗,2013年年度亩产量就达2700斤,照这样计算,40亩鱼塘每年可要挣近20万元呢!”在王国昌的鱼塘,他指着正常运转的增氧机,喜上眉梢。

目前,该村共有用户400余户,从事养殖业的有100余户家养殖户,像王国昌这样的大规模养殖户有近20户,该村依靠电力带动了村里的经济,老百姓的收入也翻了一番。

富阳供电公司

群众路线教育实践活动讲求“实细新”

汪婴

富阳供电公司坚持高起点谋划党的群众路线教育实践活动,相关方案于3月10日通过督导组审核。在方案中,该公司力求活动组织求“实”、基层落地求“细”、活动特色求“新”,以确保活动真正取得实效。

活动组织求“实”

富阳供电公司明确了相应的组织机构和人员构成,以及相关的工作职责。除了设置常规的领导小组、办公室、工作组之外,还专门成立了“四风”问题、优质服务问题、依法治企问题等7个调研组。每个调研组都由领导班子成员牵头负责,在活动过程中围绕各自课题,深入开展调研,形成调研报告。同时,领导班子成员采用“三联三送”方法开展调研,即联系若干个基层单位、乡镇街道和大客户。此外,还成立3个巡回检查组,督促活动开展,确保问题有整改、活动有实效。

基层落地求“细”

针对教育实践活动如何在基层有效开展这一关键

点,富阳供电公司特别编制了《基层党支部操作手册》。操作手册按照活动方案的规定,在基层党支部层面明确了3个环节、4个时间点和7个报送材料的要求,在党员层面明确了参加学习、率先垂范、征求意见、整改落实4个方面的具体要求。有了操作手册,基层党支部和广大党员开展活动就能够心中有数、眼里有活、手中有事,从而有利于形成“一级推一级、一级带一级”的活动氛围,也有助于推动教育实践活动真正落地。

活动特色求“新”

除了不折不扣地完成上级要求的规定动作之外,富阳供电公司围绕“问题全面查找、各级全面发动、工作全面结合”主线积极做好自选动作。如在学习教育环节,开展寻找“最美”活动,用身边的人和事教育激励全体员工;在听取意见环节建立网格化群众联系工作机制,明确内外征求意见分片包干责任制,确保党员干部“人人参与”、征求意见“全面覆盖”;在总结提高环节,在基层党支部范围内开展民主测评,对教育实践活动开展情况进行测评,测评结果纳入年度文明单位、党支部考核中。