

为消费者撑起一片蓝天

——解读新版《中华人民共和国消费者权益保护法》



2014年3月15日,由全国人大修订的新版《中华人民共和国消费者权益保护法》(简称“新消法”)正式实施。《消费者权益保护法》分为总则、消费者的权利、经营者的义务、国家对消费者合法权益的保护、消费者组织、争议的解决、法律责任、附则,共计8章63条。

法规特点

1.以专章规定消费者的权利,表明该法以保护消费者权益为宗旨。该法列举的消费者权利之多,体现出较高的保护水平。

2.特别强调经营者的义务。首先,在总则部分即规定了经营者与消费者进行交易时应遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。其次,以专章规定了经营者对特定消费者以及社会公众的义务。

3.鼓励、动员全社会为保护消费者合法权益共同承担责任,对损害消费者权益的不法行为进行全方位监督。

4.重视消费者组织对消费者权益的保护,以专章规定了消费者组织的法律地位及职能。

保护权益

1.知悉真实情况权

即消费者所享有的知悉其购买、使用的商品的过程中或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权知悉的情况具体包括商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格

证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等。(出自“新消法”第八条)

2.自主选择权

即消费者自主选择商品或者服务的权利。包括两方面:一是对商品的品种、服务方式及其提供者应有充分选择的余地;二是对于选择商品服务及其提供者有自由决定的权利而不受强制。实际生活中,损害消费者自由选择权的现象主要是“官商”习气、商品搭售和强买强卖等。(出自“新消法”第九条)

3.人身财产安全权

即消费者享有的在购买、使用商品和接受服务时人身、财产不受损害的权利。实践生活中的毒酒事件,劣质药品和化妆品事件,电器、压力容器、玩具、鞭炮烟火、机动车等因漏电、燃烧、爆炸及失灵等原因致人损害事件,是侵害消费者安全权的典型案例。(出自“新消法”第七条)

4.公平交易权

是指消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格公平合理、计量准确无误等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易。

A、关于商品和服务的质量,消费者有权要求其符合国家规定的标准或者与生产者约定的标准,不致因质量低劣而妨碍消费。如果经营者提供的商品或者服务不符合规定的质量要求,消费者有权要求修理、更换、退

货、降价等。

B、关于商品和服务的价格,消费者有权要求生产经营者执行国家的价格政策、法规并按质论价,商品价格或服务费用合理,不会因乱涨价或乱收费而受到经济利益损失。

C、关于商品和服务的计量,消费者有权要求生产经营者计量准确、足量,不致因短尺少秤而遭受经济利益损害。生产经营者更应自觉守法,遵守职业道德,不在计量上弄虚作假。对于工厂包装的产品,消费者有权要求其注明净重量或容量,并与实际相符;交易时计量的商品,消费者有权查明度量、衡器是否准确,有权看秤、复秤,对不足分量者有权要求退货或退回多收的价款。(出自“新消法”第十条)

5.依法求偿权

求偿权是指消费者在购买、使用商品或接受服务时,因人身、财产遭受侵害、损失,所具有的要求赔偿的权利。当消费者财产受到损害时,其有要求经营者依法予以赔偿的权利。消费者行使求偿权,可以直接向责任者提出损失赔偿请求,也可以向管理机关、仲裁机关、司法机关提出损失赔偿请求。(出自“新消法”第十一条)

6.获得知识权

即消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。关于这项权利,首先国家应制订有关消费者权益保护方面的教育及宣传计划、方案等,并通过长期的实施,使大多数民众能够成为比较聪明的消费者,能

够掌握基本的消费知识和法律知识;其次,消费者有权在接受义务教育的过程中获得有关消费者保护的基本教育,为终身成为有知识的消费者奠定基础。(出自“新消法”第十三条)

7.建立消费者组织的权利

包括两方面内容:一是有权要求国家建立代表消费者利益的职能机构;二是有权建立自己的组织,维护自身的合法权益。(出自“新消法”第十二条)

8.监督批评权

即消费者有对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督的权利。特别是消费者有权参与国家消费政策和相关立法的制定,并对其实施加以监督。其内容包括:

A、对于国家有关部门执行政策法规不力,或者在日常工作中不注意维护消费者合法权益的,消费者有权提出质询、批评或建议。

B、对于生产经营者从事有损消费者利益的行为,消费者有权要求国家有关机关依法查处,有权通过报刊、电台、电视台等大众传播媒介进行声援,对有关的生产经营者和国家机关的违法失职行为予以“曝光”和批评。(出自“新消法”第十五条)

9.受尊重权

消费者在购买、使用商品和接受服务时,享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。(出自“新消法”第十四条)

执法案例

案例一:销售假劣口罩,受到刑事处罚

【案情简介】

2020年2月14日下午,上海市公安局刑侦总队会同松江分局开展缜密侦查和市场监管部门成功侦破一起特大生产、销售假劣口罩案件,抓获犯罪嫌疑人邹某等6人,捣毁制假窝点1处,现场缴获假冒品牌普通口罩10余万枚,以及大量制假原材料和制假工具,并对6名犯罪嫌疑人以涉嫌生产、销售伪劣产品罪依法采取刑事强制措施。

【案例评析】

制售假劣口罩、防护服、假药等物品,应当承担什么责任?2020年2月6日,最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部发布了《关于依法惩治妨害新型冠状病毒感染肺炎

疫情防控违法犯罪的意见》(法发〔2020〕7号),《意见》规定依法严惩制假售假犯罪。

生产、销售伪劣的防治、防护产品、物资,或者生产、销售用于防治新型冠状病毒感染肺炎的假药、劣药,符合刑法第一百四十条、第一百四十一条、第一百四十二条规定的,以生产、销售伪劣产品罪,生产、销售假药罪或者生产、销售劣药罪定罪处罚。(详见“刑法”140条规定)

在疫情防控期间,生产不符合保障人体健康的国家标准、行业标准的医用口罩、护目镜、防护服等医用器材,或者销售明知是不符合标准的医用器材,足以严重危害人体健康的,依照刑法第一百四十五条的规定,以生产、销售不符合标准的医用器材罪定罪处罚。(详见“刑法”第145条规定)

案例二:问题手机不退换,消委维权化纠纷

【案情简介】

2013年5月6日,消费者龙某(以下简称消费者)在广安市武胜县鼓匠乡某手机专营店(以下简称经营者)购买了一部价格为998元的某品牌手机,并让经营者现场进行调试,显示功能一切正常后支付了货款。消费者使用两天后手机不能正常开关机,找经营者协商退货,经营者却以“一经售出,概不退货”为由拒绝退货,双方发生争执,势单力薄的消费者于2013年5月9日向广安市武胜县消委会投诉,请求予以调解。

【调查处理及结果】

经查证,消费者所提供的消费凭证反映所购手机日期为2013年5月6日,通过对该手机现场调试,确实存在不能正常开关机的问题。根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十一条:“自售出之日起7日内,移动电话机主机出现附录3《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障的,消费者可以选择退货、换货或者修理。消费者要求换货时,销售者应当免费为消费者更换同型号同规格的移动电话机”同时,《中华人民共和国消费者权

益保护法》第二十四条规定:“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。格式合同、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效”。据此,经营者利用无效格式条款不履行三包义务,侵害消费者合法权益的事实成立。经广安市武胜县消委会调解,经营者为消费者更换一部同型号的新手机。

【案例评析】

本案是经营者利用无效格式条款不履行三包义务的典型案例。“一经售出,概不退货”的声明属于单方面免除、减轻经营者的责任,限制了消费者权利的格式条款,其内容违反《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条之规定,该声明无效。提供格式条款已然成为经营者在经营活动中的通用合同方式,但经营者制定格式条款不能排除消费者的权利,也不能免除、减轻其自身法定义务,制定格式条款应充分考虑双方权利义务之间的平衡,而不应用作逃避法定责任的“保护伞”。

案例三:钻政策空子不成担风险

【案情简介】

近年来,从中央到地方陆续出台了一系列的楼市调控政策,如民间俗称的“限贷令”、“限购令”等,对遏制房地产市场投机行为起到一定作用,但客观上也引发许多相关纠纷并进入司法诉讼程序,由此出现了许多新情况、新问题。分析了该类纠纷发生的原因及案件审判思路,并就调控政策出台后,房屋买卖交易中如何避免出现纠纷提出建议。

【案情简介】

浙江籍的陈先生打算退休后在上海买房,跟在上海工作的儿子住得近些。根据上海市政府2011年1月出台的规定,非沪籍居民在沪购房必须提供自购房之日起算的前两年内在沪累计缴纳一年以上个税缴纳证明或社保缴纳证明。然而,陈先生从未在沪工作过,更没有在沪缴纳过个税或社保。陈先生认为买房的时候补缴一年社保,就有资格购房了。于是,2012年6月,陈先生与方先生、中介三方签订《房地产买卖合同》,约定陈先生购买方先生名下房屋,并于20日内签署正式的房屋买卖合同。合同签订当天,陈先生向方先生支付了定金5万元。2012年7月,上海市房管局发布通知,强调非沪籍居民持社保缴纳证明购房的,必须是“累计缴纳,不得补缴”。陈先生傻了眼,赶紧联系方先生要求解除合同,返还定金5万元。方先生不肯,陈先生无奈起诉到法院。

法院经审理认为,原告为非沪籍居民,对于自己并不符合政策规定的购房条件应是明知的。关于“不得补缴”社保的通知,仅是对已有政策的强调和细化,限购政策本身并无变化。原告对通过补缴社保以获取购房资格怀有不当的侥幸心理,对于最终未能签约具有过错,由此带来的交易风险亦应由其自行承担。据此,法院判决解除合同,驳回原告要求返还定金的诉讼请求。

【法官评析】

法官指出,违反合同一方存在过错,是

定金罚则的适用要件之一。在因调控政策出台导致签约未成的情况下,判断过错与否的关键,就在于违反合同一方对于自己可能因受调控政策影响而无法完成交易,是否应当有所预见。本案中,早在居间协议签订之前,就已有政策明确规定非沪籍居民在沪购房应“累计”缴满一年社保。原告应知道自己无购房资格,所谓补缴社保实际是钻政策空子,最终交易不成,理应由其自担风险。

(关于“定金罚则”《合同法》第115条规定:当事人可以依照《中华人民共和国担保法》约定一方对方给付定金作为债权的担保。债务人履行债务后,定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的,无权要求返还定金;收受定金的一方不履行约定的债务的,应当双倍返还定金。)

(天山路司法所特约刊登)

纠错有奖

欢迎大家来做“啄木鸟”

如果您在阅读本月《社区晨报》时发现任何差错,可关注微信公众号“上海社区发布”并于后台留言,将您发现的问题发送给我们(注明报纸名称、所在版面、文章名称、差错细节,本期截止日期为5月1日)。本月纠错质量最高的一位读者,将成为最佳“啄木鸟”,并获得100元的现金奖励;本月纠错质量相对较高的另外十位读者,则将成为优秀“啄木鸟”,并获得纪念品一份。

2020年3月优秀“啄木鸟”:李振湘、凌伟华、谢建国、严志明、曹酉虹、陈金生、陈宝灿、卢鹏程、周以人、杨保飞
2020年3月最佳“啄木鸟”:陈茹

扫描二维码关注“上海社区发布”