

消费者权益保护法律热点问题

新《消费者权益保护法》评析

全国人民代表大会常务委员会于2013年10月25日做出了关于修改《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称“《消法》”)的决定。这是该法自1993年颁布后的首次修订。新《消法》将于2014年3月15日施行。

一、立法背景

虽然1993年《消法》通过一系列的制度设计确立了向消费者适度倾斜的基本理念,但是在商家与消费者之间的利益博弈中,发现仍有不少漠视消费者权益、损害消费者权益的现象。另外,近年来,网络、电视、电话、邮购等非现场购物引发的消费纠纷越来越多,其中网络购物投诉量增长迅速。消费者个人信息被经营者泄露,甚至被兜售的现象也愈发严重,而“个人信息保护法”又迟迟未出台,消费者个人信息保护迫在眉睫。

因此,新《消法》更加强调“向消费者适度倾斜”的立法理念,从实体上和程序上加重了经营者的责任;同时,针对网络购物等新型的消费方式、以及个人信息泄露等时代新问题,新《消法》也与时俱进地做出了规范。

以下为新《消法》立法亮点的总结,以及我们从经营者的角度的评析,希望对消费品生产、销售领域的企业能够有所帮助。

二、立法亮点

1. 明确规定经营者召回缺陷商品的义务

新《消法》第十九条明确规定经营者召回缺陷商品的义务,并且明确规定,采取召回措施的,经营者应当承担消费者因商品被召回支出的必要费用。

评析:此前,《缺陷汽车产品召回管理条例》、《食品安全法》和《侵权责任法》分别从行政监管层面和侵权损害赔偿的层面对缺陷产品的召回有所规定。此次新《消法》从保护消费者的层面,对缺陷产品的召回予以规范。各商品的具体召回条件等,有待相关监管部门的进一步细化规范。

2. 加大经营者惩罚性赔偿力度

新《消法》第五十五条从两方面加重对经营者的惩罚性赔偿:

一是经营者提供商品或服务有欺诈行为的,实行“退一赔三”,即被经营者欺诈的消费者可以要求增加赔偿的金额由“一倍”提高到“三倍”,还规定了“保底金额”为五百元,即增加赔偿的金额不足五百元的,按五百元算。法律另有规定的,依照其规定。

二是对明知商品或服务存在缺陷,造成消费者或其他受害人死亡或健康严重损害的,受害人除有权要求赔偿损失外,还有权要求所受损失两倍以下的惩罚性赔偿。

评析:由于本次修订中并没有将“知假买假”者排除在消费者范围之外,虽然在司法实践中“知假买假”往往被认为不属于“生活消费需要”,从而不受消法保护。但对于经营者而言,新《消法》将“退一赔一”提高到“退一赔三”,无疑增加了经营者的经营风险成本。

3. 经营者的举证倒置责任

新《消法》第二十三条第三款规定“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六个月内发现瑕疵，发生纠纷的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。”

评析：本条从程序上加重了经营者的责任。在一般的民事诉讼中，一般适用“谁主张谁举证”。但是实际上由于消费者信息不对称，并且缺乏一定的专业知识，频频遭遇举证难。为此，新《消法》规定，由经营者来证明自己的产品没有瑕疵，否则，就要承担败诉的风险。同时，为了平衡经营者的利益，规定举证责任倒置仅限于耐用商品和服务的情形，并给消费者规定了六个月的时限。根据全国人大常委会法制工作委员会（以下简称“人大法工委”）在新闻发布会答记者问中的解释，除本条列举的商品以外，其他耐用商品也适用举证责任倒置的规定。但对“耐用商品”新《消法》却没有定义，将来还有待司法实践中认定。

4. 扩大“三包”适用范围

新《消法》第二十四条规定：“经营者提供商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。”

评析：本条为我们俗称的“三包”条款。对于消费者来说，之前只有国家规定的十几种商品以及与经营者约定有“三包”的商品或服务，才能实行“三包”，而本次修改将“三包”的范围扩大到所有商品和服务。同时，为平衡经营者的利益，又规定了七日的退货时限。另外，值得注意的是像家用汽车等国家已有“三包”规定的，或者经营者与当事人对“三包”另有约定的，则优先适用高位阶法律规定和当事人约定。

5. “霸王条款”无效

新《消法》第二十六条规定：“经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。

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。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。”

评价：本条新增的第一款关于经营者承担格式条款的提示义务的规定，与“合同法”关于格式条款的提示说明义务的规定一脉相承。但是，新增的第一款中的提示义务与第二款、第三款关于“霸王条款”无效的规定如何衔接，即内容无效与提示说明之间的关系，还有待司法实践中明确。换言之，没有进行提示说明的法律后果是什么，如果没有对格式条款进行提示说明，是否会导致内容无效，是否可以参考最高人民法院《关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释（二）》的规定，在满足一定条件的情况下予以撤销；第三款的“前款所列内容”指的是什么，是否仅指第二款内容，即只要具有第二款内容，不论是否提示说明，均无效？例如：在没有相关“三包”规定的情形下，经营者在格式条款中排除或限制“三包”义务，但已经以显著方式合理的提示消费者的，是否仍会被认定为无效？

6. 广告经营者、发布者、代言人承担虚假广告的责任

根据新《消法》第四十五条的规定：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、发布者不能提供虚假广告的经营者的真实名称、地址、有效联系方式的，应当承担赔偿责任；对于关系消费者生命健康的商品或服务的虚假广告，造成消费者损害的，广告经营者、发布者和广告代言人与经营者承担连带责任。

评析：本条加重了广告经营者、发布者的审核义务，广告经营者、发布者在签署广告合同时，要注意审核经营者的真实名称、地址和联系方式，对于保健品、药品类等关系消费者生命健康的广告，广告经营者、发布者和广告代言人在与经营者订立合同之前都要认真审核经营者的资质。

7. 网络购物等非现场购物的信息披露制度

新《消法》第二十八条规定：“采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当

向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。”

评析：为保障消费者知情权，新《消法》增加了经营者的信息披露制度。同时，金融服务首次纳入《消法》的调整范围。从事网络购物等非现场购物方式的经营者以及证券公司、保险公司、银行等金融服务机构应注意合规。

8. 网络购物等非现场购物的七天无理由退货制度

新《消法》第二十五条增加了网络购物等非现场购物的七天无理由退货制度。即经营者采用网络、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七日内退货，且无需说明理由。经营者应当自收到退回货物之日起七日内退还消费者支付的价款。为防止权利滥用，本条第二款也明确规定消费者定作的；鲜活易腐的；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；交付的报纸、期刊；以及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。同时，消费者退货的商品应当完好。退回商品的运费由消费者承担，另有约定的除外。

评析：本条将日常的网络购物中已经在采用的“七日无理由退货”模式上升到法律层面。

对于包装已拆的商品是否属于商品“完好”，虽然有媒体报道，中国消费者权益保护协会和人大法工委的有关人士表示，包装已拆的商品属于商品完好，但我们认为不能简单地一概而论，有待司法实践进一步明确。

关于“七日”的计算，按照《民法通则》，此处的“七日”应指日历日，如果七日的最后一天是星期日或者其他法定节假日的，以节假日的次日为期间的最后一天。

9. 网络交易平台的先行赔付责任和连带责任

新《消法》第四十四条规定，消费者通过网络交易平台购买商品或接受服务，合法权益受到损害时，如果网络交易平台无法提供销售者或服务者的真实名称、地址和有效联系方式，网络交易平台就要承担先行赔偿责任。其第二款规定，如果网络交易平台提供者明知或者应知销售者或服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或服务者承担连带责任。

评析：2010年国家工商总局发布的《关于网络商品交易和服务管理暂行办法》，对网络交易平台提出了审核经营者真实信息的要求，新《消法》对网购交易平台提出了更高要求，如果不能提供真实信息就要进行先行赔付，无疑加重了网络交易平台的责任。同时，新《消法》第四十四条第二款规定的“采取必要措施”是什么概念，如果采取措施但仍产生侵害消费者权益的后果，责任如何界定，是否需要考虑措施的力度、持续时间等，判断合理性。以上需要司法实践进一步检验。

10. 消费者的个人信息保护

新《消法》第十四条、第二十九条对个人信息保护作出相应规定：经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。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。

三、简评

新《消法》对消费者来说是重大利好，但对经营者来说在一定程度上增加了法律风险和责任。新《消法》的相关规定仍然可能引发实践中的争议，例如：举证责任倒置中“耐用商品”的定义，七日无理由退货中“商品完好”的解释等。这些难题都留给了司法部门。因此，还要关注将来最高人民法院是否会出台配套的司法解释，以及诉讼中的司法实践。

张雯 合伙人 电话：86-010 8519 1369 邮箱地址：zhangwen@junhe.com

邱琳 律师 电话：86-010 8519 2489 邮箱地址：qiul@junhe.com