

# 消费遇麻烦 新消法为你撑腰

## 退货 举证 索赔多个经典案例为你维权支招



明年3月15日,经修改通过的新消法将正式实施。未来消费者应该怎样利用新消法来维护自己的合法权益?让我们通过消费者小新在各种消费活动中遇到的经历、麻烦,为大家揭示新老消法在网购、赔偿、举证等多个方面的重大变化,为你的维权行动支招。

### A 退货环节

#### 网购商品不满意 能顺利退货吗?

**行使“后悔权”,7天内不喜欢就能退**

**经历:**小新喜欢在网上淘一些衣服。最近刚买了件毛衣,可收到货打开包装一看,实际颜色跟网上显示的有些差别,她不是很喜欢。只好上网好言好语跟卖家商量想退掉,但卖家拒绝了,说颜色的差别并不是质量问题,没法退。

**支招:**新消法实施后,消费者网购时就可以正当行使“后悔权”了。明年3月15日后,大家通过网络、电视、电话、邮购等方式购买的商品,在收到货品7天内,无需说明理由,只要是对商品不满意、不喜欢了,都可以向卖家说“不”,选择退货,也就是“无理由退货”。

当然啦,退货的商品得保持完好,别影响人家的二次销售。而且由于不是质量问题导致的退货,所以这笔退货运费就得由消费者自己来承担了。

#### 所有商品都可 无理由退货吗?

**鲜活易腐商品等5类商品不能无理由退货**

**经历:**小新时常在网上花钱下载一些电影、歌曲、电子书,和女朋友一起分享。看到新消法有“后悔权”,他就琢磨,以后是不是可以先付费把它们下载下来,赶紧看了,然后就不喜欢,要求退货,这样岂不就相当于免费了。

**支招:**得提醒一下大家,千万别滥用“后悔权”,并不是所有商品都能适用无理由退货。

新消法就怕一些人钻空子,早已防了这一手。明文规定像在线下载或消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;消费者定做的商品;鲜活易腐的商品;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,都是没法无理由退货的。所以大家在这5大类商品时,最好别冲动购物。

#### 商品有质量问题 如何退换货?

**凡是有质量问题的商品退换货,运费都得商家付**

**经历:**小新从网上买的一双皮鞋,没穿几天,鞋底就出现断裂的痕迹。卖家让他把鞋快递回去,但说快递费得小新支付。这让小新很有些不高兴:明明是你卖的鞋有问题,凭什么我要交这笔钱?

**支招:**这是属于有质量问题的有因退货,消费者如果只用“后悔权”显然是不够的。

现行消法规定的是,包修、包换、包退的大件商品,商家承担运输等合理费用。

但新消法没有再区分大小件商品了,只要商家提供的商品或服务有问题,消费者就可依照国家规定、双方约定来退换货。没有约定的,商家得在收到货之日起7日内退货,这其中产生的运费、快递费等消费者就不用自己掏钱了,这是经营者的责任,就得他来承担。

### B 举证环节

#### 耐用商品质量瑕疵 谁来举证?

**家电、汽车等耐用商品的质量问题由商家来承担举证责任**

**经历:**小新买了台液晶电视机,用了3个月,突然就黑屏了。他找到家电卖场,但对方置之不理,只说电视是人为使用的问题,让小新去鉴定,凭检测报告来说话。小新一听,检测电视机费用得好几千元,还未必得到一个利于自己的结果,他未免打了退堂鼓,想自认倒霉了。

**支招:**现行消法是“谁主张谁举证”,小新要想证明这台电视机是质量问题,就得自己先花钱,去找双方都认可的检测机构对电视机做鉴定。如果检测是质量问题,几千元的检测费由商家支付,可如果检测发现是人为造成,那小新非但不能退货,几千元的检测费也要打水漂。

新消法则给了消费者破解“维权成本高”的一把“利器”,叫“举证责任倒置”。对于消费者买的汽车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或装饰装修服务,6个月内发现质量瑕疵,双方存在争议,互不承认的,得由商家来承担举证责任。

### C 索赔环节

#### 消费欺诈赔偿 增加到几倍?

**欺诈赔偿增加到三倍,不足500元的要赔500元**

**经历:**小新在一家超市花100元钱买回了一件标有名牌图案的T恤。回家后才发现是假货,遂向超市提出索赔。

**支招:**按照现行消法,这种售卖假货的欺诈行为是“退一赔一”,小新可以得到超市200元的退货加赔偿。而新消法把赔偿额度从一倍加码到三倍,即“退一赔三”,也就是说,小新可得到100元的退货费加300元的赔偿金,一共400元。

新消法同时还提到,增加赔偿的金额不足500元的,一律赔500元,有一个“保底赔偿额”。由于小新的赔偿费只有300元,超市应该给他500元赔偿费,加上100元退货款,小新最终应该拿回600元。

#### 故意欺诈致 严重损害如何赔偿?

**不仅要赔偿损失,另外再加所受损失两倍以下的惩罚性赔偿**

**经历:**小新在电视广告上看到一位明星代言的一款增白保湿面膜,就从电视购物商家买来送给女朋友。没想到女朋友用之后脸上、手上都出现了红肿、流脓。医院一诊断,原来是面膜里的重金属超标导致的中毒。小新女友只得请假在家治病,花了一大笔钱。

**支招:**针对商家故意欺诈,结果造成消费者死亡或健康严重损害的,新消法专门增加了一个条款,受害者可以向商家提出要求,不仅要赔偿损失,还另外再加所受损失两倍以下的惩罚性赔偿。

这里面的“赔偿损失”,消费者可得要计算清楚,不仅有医疗费、护理费、交通费、误工费,还包括精神

损害赔偿,每个人的实际情况都不一样。比如一旦受害消费者死亡,经营者应承担的赔偿金额是:人身伤害损失(医疗费、护理费、交通费等+误工损失+丧葬费+死亡赔偿金)+财产损失+精神损害赔偿,这些费用加起来再乘以3倍。

#### 群体类投诉今后 能集体维权吗?

**消协可代表消费者提起公益诉讼,替所有受害消费者打集体官司**

**经历:**小新买了某品牌手机,电池先是充不满电,后来索性没法开机了,他在网上论坛看到有类似经历的人达几百人,都反映该电池这样的问题。更严重的是,一些人还被爆炸的电池炸伤,想集体维权索赔。

**支招:**目前,小新和那些受害消费者如果到法院告手机厂商,得逐一提供证据,每人分别向法院提起诉讼,费时费力。尽管是同一类案件,消协也只能为消费者提供一些法律咨询和援助。

新消法赋予了消协公益诉讼的权利,群体投诉的消费者可以寻求消协更多的帮助。届时,对于侵害众多消费者合法权益的行为,中消协以及各省市消协可以代表消费者向法院提起公益诉讼,替所有受害消费者打集体官司,减轻消费者的维权成本。

### 卖家跑了能否找 网购平台索赔?

**如果网购平台不提供商家信息,须先行赔付**

**经历:**小新遇到一个麻烦事,他发现常光顾的网店销声匿迹了,此前付了款订购的一个好几百元的工艺品没收到。找网店所在的网络交易平台,其不肯告知更多信息。

**支招:**现行消法对网络平台的责任没有规定。今后按照新消法,小新就可以名正言顺地要求网络平台给他提供出卖家的真实名称、地址、有效联系方式了。如果提供不了这些信息,网购平台就得向小新先行赔付这笔钱才行。(据新京报)

### 相关链接

10月25日上午,十二届全国人大常委会第五次会议表决通过了关于修改消费者权益保护法的决定。

在修改后的消法中,对消费者在网购等新消费方式中的保护,对消协的职能、政府的监管职责的加强,对维权难的解决方案以及加大经营者惩罚性赔偿力度等,为消费者带来了许多新权益。

据悉,这是自1993年全国人大常委会制定消费者权益保护法以来,对这部法律的首次大修改。修改后的消法将于2014年3月15日起施行。

