

个人送检 高门槛难倒消费者

个别检测机构拒绝个人送检 部分检测项目还需消协出具“委托函”

买到商品后发现瑕疵,商家却被告知拿不到检测报告一切免谈。也许每个人都遇到过同样的问题,但相信绝大多数人在面对繁杂的申诉程序和高昂的检测收费时选择了“自认倒霉”。即将实施的新《消法》中明确提出,耐用商品出现质量瑕疵由经营者承担举证责任,为消费者卸下了“谁主张,谁举证”的维权难题,让消费公平的天平再一次向普通消费者一方倾斜。

■《消法》新法条

举证倒置

新《消法》第二十三条 经营者应当保证在正常使用商品或者接受服务的情况下其提供的商品或者服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限;但消费者在购买该商品或者接受该服务前已经知道其存在瑕疵,且存在该瑕疵不违反法律强制性规定的除外。

经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。

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,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

在新《消法》中,“举证倒置”的表述明确为消费者卸掉了“谁主张谁举证”的千斤重担。在新法实施前,消费者在个人送检中会遇到怎样的难题和麻烦?记者对多家检测机构进行寻访后发现,检测费用高、需接受第三方委托等都成为消费者个人送检的“拦路虎”。

检测床垫弹簧 费用高达2200元

作为消费者,如果怀疑自己购买的床垫存在质量问题,到底应该如何办理个人送检呢?

记者以消费者的身份,找到了一家国家权威的检测中心。负责检测咨询的工作人员一听是要进行个人送检,表现得很难。在记者一再坚持后,这位工作人员表示可以接受送检。

他告诉记者,如果进行床垫检测,包括床垫弹簧、甲醛、外观的检测,需要消费者提供整个床垫原件,费用分别为2200元、1500元和600元。“如果是做弹簧检测,费用最高。如果是做甲醛检测,对床垫的破坏性最大。”工作人员说。

部分检测机构直接拒绝个人送检

日前,部分品牌羽绒服含绒量未达标被质量主管部门曝光,如果消费者怀疑自己购买的羽绒服也是不够轻、不够暖,又该如何检测一件羽绒服的含绒量呢?检测费又是多少钱呢?

为此,记者联系到一家可以承担消费品质量安全检验的检验中心。该中心工作人员对记者表示,他们不接受个人送检,如果想要检测必须由消协开出委托函,他们才能检测。仅检测羽绒服含绒量一项大概需要300元。“每个项目不同,检测费用也不同。你先开委托函来,我没法给你一一报价。”工作人员这样告诉记者。

随后,记者又拨通了一家进行纺织制品检验的机构的电话,表示希望检测一下速干衣的吸湿速干性。虽然在其网站上明确写着“中心的主要工作任务是承担国家和行业主管部门下达的对纺织产品的监督抽查、质量统检、产品评定等任务;承担生产、经销、消费者、仲裁机构等委托的对产品的质量分析检验、鉴定评定,有争议产品的质量仲裁检验”的介绍,但是,一听到是要个人检测,工作人员直接回复说,他们只接受商品出厂前的检测,不接受个人送检。

“开委托函”是为消费者着想?

检测机构为何不愿意接受消费者个人送检,而是需要消协或厂家开具委托函才能检测呢?

一家家具质量检测中心的工作人员告诉记者,他们这么做是为消费者着想。这位工作人员称,他们无法保证消费者送检的产品不是假冒产品,或者就是在要投诉的商家出售的。“您花了那么多钱,检测完了,结果商家或厂家说产品不是他们的,您不就白检了。”工作人员这样解释。

这位工作人员还表示,他们检测时希望消费者能够和厂家一起到场,或者让消协开具第三方委托函。该中心明示的检测流程注明,“由于质量问题而需要进行检测的用户,需与厂家共同进行登记,或者携带相关部门(如消协、工商局等)的委托函进行单方登记”。



■案例

怀疑羽绒服存在瑕疵 投诉无果升级变举报

“羽绒服没有质量问题,要想退换你拿检测报告来!”商家说得理直气壮。“你这个就是质量问题,我到哪里去检测啊!你为什么不承认?”消费者觉得商家是在有意刁难。在新《消法》实施以前,不少消费者都会遇到这种“谁主张,谁举证”的尴尬。没有检测常识,对检测机构两眼一摸黑,高昂的检测费用……举证难让消费者成了天然的软弱者。

一件羽绒服举报引发的一次工商抽检

去年冬天,消费者李红(化名)就遇到了这么一件烦心的事。当天,她带着儿子兴高采烈地到通州的一家商场购物,一件漂亮的羽绒服让儿子爱不释手。看着孩子喜欢,李红当即掏钱满足了孩子的心愿。

没想到,新羽绒服没上身两天,淘气的儿子无意中将羽绒服刷破了,羽绒服里漏出了不是羽绒却很像棉花的物质。“我买的是羽绒服,这含绒量肯定有问题!”觉得被欺骗的李红拿着羽绒服找到了商家。

看过东西后,商家表示李红购买的羽绒服是正反面两穿的,一面有棉,购买时消费者没有看清两面是不同的填充物,而且有出厂检测合格报告,不属于质量问题。如果李红认为是质量问题就要自己举证,商家拿着检测报告才能和厂家进行退换货。

自己举证难 “投诉”升级为“举报”

李红平时的工作很忙,既没有时间自己去跑检测机构,也不知道该检测什么。她拨通了12315北京市工商局的投诉举报热线,投诉她购买的商品存在质量问题。工作人员告诉她,根据现行规定,消费者只有自己出具检测报告后,他们才能受理投诉。

“真的就没有什么办法了吗?”李红随后又拨通了“12345”市政府非紧急救助热

线,这一次她没有投诉,而是直接举报商家出售的是假冒伪劣产品。消费者在投诉不成后,只能将维权自行“升级”成为了举报。

工商启动流通领域质量抽检

“我们大概是在12月中下旬接到的12345转过来的举报单,就立刻开始了调查。”通州工商分局消保科科长李海锋说。按照程序,消保科当即启动了对流通领域的质量抽检行动。对该商场经营羽绒服的4家商户的5组羽绒服进行了随机抽检。

“我们不能对单一产品进行抽检,也不能只针对一个问题进行检测,必须检测全项,这无形中增加了执法的成本。”工作人员说。12月底,抽检结果出来了,4家商家的5组产品部分出现问题,包括成分标称与实际检测不符等。李红所反映的那款儿童羽绒服则被检测出“含绒量”不合格,低于国家标准。

面对不合格的检测结果,商家最终同意为李红退掉先前购买的儿童羽绒服,并按照旧《消法》的规定对其进行了一倍的赔偿。在通州工商分局及时介入的情况下,这起由投诉转变为举报的事情,最终用了近一个月才圆满解决。

商家未来要承担瑕疵举证责任

通州工商分局消保科科长李海锋说,消费者举证确实存在很多的不便,3月15日新《消法》实施后,李红在购买耐用消费品时遇到同样的问题就可以按照新《消法》“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”的条款,要求经营者就消费者认为的瑕疵进行举证,将大大减轻消费者的维权成本和维权时间。

■举措

北京探索消费申诉 专家援助机制

“举证倒置”后消费者该如何做,如何才能提高消费维权的效能?11日,记者从北京市工商局了解到,今年,北京市将积极推进多元消保维权工作格局的建设,完善多元消费纠纷解决机制。

去年,北京市工商局首次在洗染行业尝试引入了“消费申诉专家援助机制”,对涉及洗染服务类的疑难申诉,邀请行业协会、专业律师、社会组织、商品检测机构等相关行业专家及专业人士参与行政调解。聘请6位洗染行业资深专家为消费者提供专业知识咨询、鉴定,或介入调解,帮助促成消费争议更有效地解决。

今年2月28日,北京通州工商分局和通州消协共同开办的消费教育基地也正式开课了。14名消费公益宣传员上的第一课就是德通律师事务所的法律专家带来的新《消法》给消费者带来的影响、日常消费应注意的问题和消费维权技巧。

通州工商分局消保科科长李海锋表示,消费教育基地将不定期邀请通州工商分局、检测机构的专家、律师到场为消费者授课,引导消费者科学消费,合理维权。李海锋说,他们的消费教育基地也可以被看做是专家援助机制的另一种尝试。

■释疑

鉴定机构须由 买卖双方共同选定

新《消法》规定,对于耐用商品或者装饰装修的服务,消费者自接受商品或服务起6个月内发现瑕疵,引发争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

对于该条款,北京市一中院民四庭庭长张家华表示,过去对于消费维权类案件的举证规则是“谁主张,谁举证”,也就是说消费者在起诉商家销售的商品存在质量问题时,要向法院提供相应的证据。比如,房主购买的房屋出现开裂、漏水,房主在案件审理中要先花费一大笔鉴定费用,请专业鉴定机构出具房屋存在质量问题的鉴定报告,对于那些大型、精密、高科技的商品,作为门外汉的消费者要证明上述产品存在质量问题,更加困难。因此,修改后的消费者权益保护法规定,商品房、机动车、计算机、电视机等耐用商品或者房屋装修等服务,如果消费者在6个月内发现有瑕疵,将由经营者承担举证责任。新《消法》的这一进步,可以说大大破解了消费纠纷消费者举证难的问题。

就新《消法》实施后,法院在审理此类案件中会有什么变化,一中院民四庭法官梁睿举例说,2013年2月,杨某在一家汽车销售公司购买奔驰轿车一辆。购车后第七天,杨某在使用车辆过程中发现变速箱、仪表盘出现故障,后又发现空调不冷,杨某多次与该汽车销售公司交涉未果。无奈之下杨某只得委托二手车鉴定评估机构对该车辆进行了车况鉴定,鉴定结论为:“该轿车与新车车况不符。”也就是说销售商把旧车当新车卖给了消费者。杨某为拿到这份鉴定结论支付鉴定费3500元,后杨某将这家汽车销售公司诉至法院。

梁睿法官表示,依据修改前的《消法》,杨某需自己花钱进行鉴定,证明其购买的车辆存在瑕疵,而如果杨某在新《消法》实施后碰到上述问题,杨某不需要证明其购买的新车存在瑕疵,而直接由汽车销售公司承担证明杨某主张的瑕疵并非真实存在的责任。这无疑加重了经营者在6个月内对商品瑕疵的证明责任。

对于消费者担心的商家“自证清白”是否客观真实,比如商家自己花钱请鉴定机构作出的鉴定结论如果存在“猫腻”该怎么办?梁睿法官解释称,法院在审理此类案件时,会协调买卖双方共同选定鉴定机构,或者从法院定点鉴定机构中随机抽取鉴定机构进行鉴定,保证鉴定结论客观公正,双方均能接受。(据北京青年报)