

消费者权益保护法修改四大看点

□新华社“新华视点”记者 常志鹏 崔清新

全国人大常委会4月23日审议消费者权益保护法修正案草案。这意味着在我国实施已经近20年后,随着人们消费方式、消费结构和消费理念的巨大变化,这部法律的修改进入实质阶段。

如何规范和保护“网购时代”消费?怎样确保消费者信息安全?产品质量不过关,退货是否顺畅?消费者维权“举证难”何时了?这些消费者普遍关心的问题,消法修正案草案均有涉及。

看点一:法律将对网购欺诈说“不”

随着信息技术发展,网购逐渐成为人们购物的主流方式之一。但由于这种消费方式不易辨别商品真实性,投诉的数量居高不下。以北京市工商部门和消协2012年受理的申诉投诉量看,涉及网购的申诉投诉数量居首位,超过全市服务类申诉投诉量一半。

对此,草案作出规定首先要确保消费者的知情权: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……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、风险警示、售后服务、民事责任等

真实、必要的信息。在保护网购消费者选择权方面,草案赋予消费者在适当期间单方解除合同的权利;消费者有权自收到商品之日起七日内退货,但根据商品性质不宜退货的除外。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。

中国互联网协会法律专家胡钢评价说:“草案规定商家有完整、如实告知的义务,对网购消费者的知情权和后期选择权的规定比现行法更细。”

针对网购商品七日内退货的规定,胡钢介绍,七天在业内叫冷静期或反悔期,这一规定符合国际立法惯例。

在保护消费者的损害赔偿请求权方面,草案规定当网络交易平台上的销售者、服务者不再利用该平台时,消费者可以向网络交易平台提供者要求赔偿。

胡钢认为,这一规定加大了网络交易平台商的责任,保障了网络消费者的权益,是“重大突破”。

但针对目前网购交易中70%来自“个人”对“个人”交易的现象,如何规范卖家行为,这次修改并未体现。胡钢说:“非现场购物不仅要强调契约自由还要讲公平正义,应该严格用经营额或代售

商品的数量加以区分是否属于商业行为,以确保这类消费者的利益。”

看点二:消费者个人信息,经营者不得擅自泄露

个人信息保护已成为目前普遍困扰消费者的一个难题。全国人大常委会法工委主任李适时介绍,实践中有的经营者非法收集、使用消费者个人信息,擅自泄露或非法向他人提供消费者个人信息,严重影响了消费者正常生活,侵害了消费者合法权益。

对此,草案明确:消费者在购买、使用商品和接受服务时……享有姓名权、肖像权、隐私权等个人信息得到保护的权利。草案还规定,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,并经被收集者同意。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……并确保信息安全。

草案还规定,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,不得向其发送商业性电子信息。

胡钢指出,目前很多领域都存在把获取的消费者信息与其他

商家共享或再许可的不良现象。虽然侵权责任法已将隐私权作为我国公民享有的重要民事权利之一,这次草案的修改细化了消费者领域对个人信息的保护,也与全国人大常委会不久前通过的关于加强网络信息保护的决策一脉相承。

看点三:商品“三包”,七日不再是硬约束

商品的服务和质量,关系消费者日常生活,涉及消费者的人身、财产安全。所以强化退货、更换、修理的“三包”规定是促使保证商品和质量的有效措施。

据此,草案规定:经营者提供的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和当事人约定退货,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,符合合同规定的解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合的,可要求经营者履行更换、修理等义务。

中消协律师团团长邱宝昌指出,现行消法没有规定“三包”的具体天数。这次草案规定,没有国家规定和当事人约定的,自收货

之日起七天内,消费者仍可以不符合质量要求解除合同,扩大了退换的条件。

不过邱宝昌认为,草案还应该进一步明确,退换货若产生其他费用,如交通运输费用等,经营者还要承担相应费用。

看点四:缺陷商品,消费者或将不再“举证难”

不少消费者有这样的感觉,在商品房、网购、金融消费等领域,面临的最大问题是维权难,维权成本高,有时候“追回一只鸡,得杀掉一头牛”。举证难是维权难的主要原因之一。

对此草案明确了经营者的举证责任,规定:“经营者提供的机动车、微型计算机、电视机、电冰箱等耐用商品或者装饰装修等服务,自消费者接受商品或者服务之日起六个月内出现瑕疵,发生纠纷的,由经营者承担相关举证责任。”

邱宝昌评价说,这样规定对部分商品和服务的举证责任进行了倒置,消费者就不再用自己举证了,避免了鉴定难、成本高、不专业等难题,方便了消费者维权,也可倒逼经营者把更多投入放到品质保证上来。



档案丢失,谁之过?

郸城丁先生(电话155XXXXXXX):我以前是郸城县棉纺织厂的员工,因厂子效益不好,好多年前就下岗了。2009年,我听说以前的同事说,他们办理了养老保险,60岁之后可以领养老金。于是我也去郸城县人社局办理养老保险,但是,人社局的工作人员告诉我,没有我的档案,不能办理养老保险。当年我们厂负责人事的同事告诉我,2007年档案就已经交到人社局了,还有移交手续,可以去人社局查。在人社局的档案室,我看到了写有我名字的移交工人档案登记表,上面盖的有我们厂和郸城县人社局的公章。人社局工作人员韩翠兰(音)说,档案当时是移交到人社局了,但是后来该厂要整理档案,厂里的人又把我的档案提走了。我又去找我们厂当时办理档案移交手续的宋杰,宋杰说,档案移交给人社局后就没有再提过。这几年,我为了档案的事情,来来回回往人社局和我们厂跑,人社局坚持说档案被我们厂提走了,而我们厂却说没有提,事情一直得不到解决。好好的档案怎么会丢呢?人

社局说我们厂把档案提走了,但是我没有见到关于档案提走的手续,难道档案可以不做记录,随便便地提走吗?现在我的年纪越来越大了,本指望60岁之后可以靠养老金吃饭,可是现在档案却一直找不到,我该怎么办?

郸城县人社局韩翠兰(音):这个人的档案没有在人社局。当初棉纺织厂的人来交档案,前两次都有这个人的,但是不知道什么原因第三次棉纺织厂没有交他的。至于移交工人档案登记表上有郸城县人社局的公章,那只是档案登记表,上面盖的有我们厂和郸城县人社局的公章。人社局工作人员韩翠兰(音)说,档案当时是移交到人社局了,但是后来该厂要整理档案,厂里的人又把我的档案提走了。我又去找我们厂当时办理档案移交手续的宋杰,宋杰说,档案移交给人社局后就没有再提过。这几年,我为了档案的事情,来来回回往人社局和我们厂跑,人社局坚持说档案被我们厂提走了,而我们厂却说没有提,事情一直得不到解决。好好的档案怎么会丢呢?人

郸城县棉纺织厂负责人郭建平(音):当时我和厂里的职工代表一起把档案交到了人社局,中间没有提过档案。至于为什么找不到档案,我也不清楚问题出在哪儿? 记者 窦娜 整理

记者感言

慎重对待职工的个人档案

□记者 马月红

个人档案是一个人的生命轨迹的缩写,是用人单位了解个人情况的重要资料,绝不可小视和忽视。建立起个人档案既是工作的需要,也是社会的需要,更是一个人在社会上工作和生活需要的需要,也是单位或企业了解一个人的重要手段。没有档案,会给一个人的工作和生活带来种种不便。

笔者认为,在目前情况下,档案对我们每个人的影响还很大,对于相关部门来说,更得慎重对待职工的个人档案。

致职工退休金无法领取而沦为“游民”的事件屡屡出现,记者也接到不少这样的热线电话。没有档案就意味着办不成退休,办不成退休,退休金就没法领取。类似的问题一再出现,与少数单位的责任意识淡薄不无关系。

笔者认为,在目前情况下,档案对我们每个人的影响还很大,对于相关部门来说,更得慎重对待职工的个人档案。

5月1日起老年免费乘车证正式停用

市公交总公司提醒老年及时更换IC卡

本报讯(记者 窦娜)昨日,记者从市公交总公司获悉,5月1日起,市区70岁(含70周岁)以上的老年人乘坐公交车时,以前办理的老年免费乘车证将不再作为免费乘车的凭证。市公交总公司工作人员提醒,之前办过老年免费乘车证尚未更换老年公交IC卡的老年人,尽快去市行政服务中心或沙北IC卡服务中心更换老年乘车IC卡,以免造成“没有卡乘不了车”的困扰。

“市区内持有老年乘车证需要换成公交IC卡的老年人有4400多位,目前已有2000多位老年人换取了公交IC卡,还有一半老年人未及及时更换。”市公交总公司IC卡管理中心负责人郝朝晖告诉记者,自5月1日起老年免费乘车证将退出“历史舞台”,今年刚满70周岁且打算申请公交IC卡的老年人,可持本人身份证、户口簿、老年优待证、人身意外险保险凭证、近期一寸照片4张到市行政服务中心或沙北IC卡服务中心就近办理。“由于公交IC卡需要到外地进行印制,所以需要办卡的老年人要耐心等待。”郝朝晖说。

据了解,凡市区70岁(含70周岁)以上具有独立乘车能力的老年人,都可以办理老年公交IC卡(又称寿星卡、老年优待卡)。该卡为记名卡,首次申领免费,可挂失,不能重复刷卡,不退卡,不能跨年度使用和一卡多人使用,适用于除3、8、13路以外的市内所有安装车载收费机的公交车。

“寿星卡每年免费乘车1440次,乘车次数不累计,到年清零。”郝朝晖介绍,寿星卡于每年1月份进行年审,不参加年审的,将不再办理充值,无法享受免费乘车优惠。



4月23日是“世界读书日”,为了让孩子们了解这个节日,懂得阅读的重要性,项城市好孩子幼儿园开展了以“悦读润泽成长”为主题的系列活动。图为该园老师正在指导孩子们读书。 赵献伟 摄

一吐为快

“读书日”里话读书

□李瑞才

4月23日是“世界读书日”。有资料表明,自“世界读书日”设立以来,已有超过100个国家和地区参与此项活动。很多国家在这一天或者前后一周、一个月的时间内都会开展丰富多彩的活动,鼓励人们去读书、去阅读。我国的情况是怎样呢?笔者发现,人们似乎正在远离书籍,近年来持续下降的“国民阅读率”也证明了这一点。是大家都没有时

间?显然不是这个原因。读书是需要独处的,需要静下心来,需要用心思考。在这个休闲方式日益多元化的时代,大多数人的心难以从浮躁中平静下来,读书的确实难以让人们产生兴趣了。

记得莎士比亚曾说过:“生活里没有书籍,就好像大地没有阳光;智慧里没有书籍,就好像鸟儿没有翅膀。”其实,阅读对人的成长影响是巨大的,一本好

书往往能改变人的一生。因此,人的精神发育史,往往是他本人的阅读史;而一个民族的精神境界,很大程度上取决于全民族的阅读水平。

“三更灯火五更鸡,正是男儿读书时。黑发不知勤学早,白首方悔读书迟。”笔者以为,如果人们远离了书籍,也就等于抛弃了前人留下来的丰富的精神财富,放弃了帮助自己思考的重要

渠道。希望我们以“世界读书日”为契机,从现在开始,重新拾起这个让人受益终身的好习惯,一起静下心来去阅读,去多读一些好书吧!

遗失声明

● 夏雪坐落在项城市市区水新路与夹河路交叉口的一处房屋产权证不慎丢失,证号:00003917,声明作废。

2013年4月24日 张 海 丽 (41272919761022744X)河南大学毕业证(证书编号:65412701023466831)对应的档案丢失,声明档案作废。

2013年4月24日 ● 周口市汇川区公路管理局公路监督检查专用车辆行驶证丢失,车牌号:豫P08892,发动机号:0403085,车架号:033522019107,声明作废。

2013年4月24日 ● 西华县天然气有限公司不慎将税务登记证正本(豫国税西华字:412722760217990)丢失,声明作废。

2013年4月24日 ● 常同强税务登记证正、副本普通发票领购本丢失,纳税人识别号:412721198009104258,声明作废。

2013年4月24日 ● 刘金琳身份证号:412702197306165109 购买周口建业森林半岛17#楼102房交款收据丢失,票号:0247171.0243816,声明作废。

启事

2013年4月16日晚上,周口市太昊路派出所接110指令出警,在周口市川东工业基地东环路沙河(铁路桥下面)发现一名病危无名男子,并送入第二人民医院治疗。该男子于2013年4月22日经第二人民医院全力抢救无效死亡。该男子身高1.65米左右,70岁左右、体重105斤左右、瘦黑脸、短白长发、上身穿军绿外褂。望死者家属及知情者及时联系。

联系电话:8398566
周口市救助管理站
2013年4月24日



项城市国土资源局国有建设用地使用权挂牌出让公告

项国土告字[2013]03号

经项城市人民政府批准,项城市国土资源局决定挂牌出让市颍河路东、规划南环路北编号为2013-03的国有建设用地使用权一宗。现将有关事项公告如下:

一、公开出让地块的基本情况和规划指标要求:

编号	土地位置	土地面积(m ²)	土地用途	规划指标要求			出让年限(年)	竞买保证金(万元)	增价幅度(万元)	起叫价(万元)	
				容积率	建筑控制高度	建筑投资强度(公顷/万元)					
2013-03	市颍河路东、规划南环路北	89563	工业用地	≥1	≤24m	≥25%	≤20%	50	600	150	1600

二、中华人民共和国境内外的法人、自然人和其他组织均可申请参加,申请人可以单独申请,也可以联合申请。

三、本次国有建设用地使用权挂牌出让按照价高者得的原则确定竞得人。

四、本次挂牌出让的详细资料和要求,见挂牌出让文件。申请人可于2013年4月23日至2013年5月21日,到项城市国土资源局获取挂牌出让文件,提出书面申请。交纳

竞买保证金的截止时间为2013年5月21日15时(以到账时间为准)。

五、经审查,申请人按规定交纳竞买保证金、具备申请条件的,我局将在2013年5月21日17时前确认其竞买资格。

六、本次国有建设用地使用权挂牌出让的时间为2013年5月13日至2013年5月24日9时,挂牌地点在项城市国土资源局二楼会议室。

七、其他需要公告的事项:
(一)挂牌时间截止时,有竞买

人表示愿意继续竞价,转入现场竞价,通过现场竞价确定竞得人。

(二)本次土地出让不接受邮寄、电子邮件等方式报名。

(三)申请人按规定交纳履约保证金,竞买人申请需提交承诺书及商业金融机构的资信证明,在承诺书中表明竞买保证金不属于银行贷款、股东借款、转贷和募集资金。

八、联系方式
联系地址:项城市平安大道192号

联系电话:15716396556
联系人:孙先生 何先生
开户银行:中行项城市支行
单位名称:项城市土地交易所
银行账号:263706459739

项城市国土资源局
2013年4月24日