

中消协向全国消费者推出《科学消费指引》

本报北京3月15日电(记者李秀玲)中国消费者协会今天向社会推出了旨在引导消费者科学、合理、健康、文明消费,提升生活质量的《科学消费指引》。这是记者从中国消费者协会、搜狐网站联合举办的“消费与发展论坛暨《科学消费指引》新闻通报

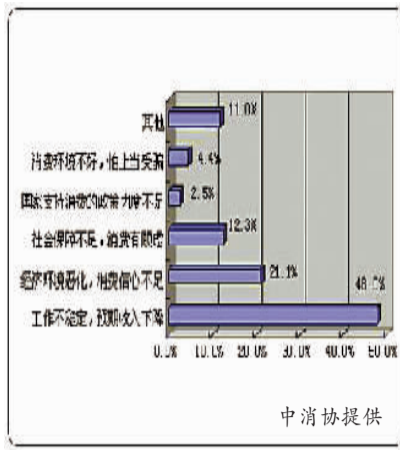
会上获悉的。据介绍,《科学消费指引》内容包括:树立科学消费理念,促进经济社会发展。即坚持科学、合理、健康、文明消费。杜绝铺张浪费,培育健康文明的生活方式;懂生活、会消费、善于维权。

不断改善消费结构,有效提高消费质量。即重视增加文化、教育、旅游等消费,运用信用消费、网上消费、服务消费等现代消费方式,提高消费质量和效益。遵从公民道德规范,摒弃不良消费行为。抵制黄赌毒,远离赌博;消费量力而行,反对奢

华、无节制生活方式。积极践行绿色消费,人与自然和谐发展。即倡导绿色、环保、节能消费模式,为子孙后代留下更多资源,促进经济社会可持续发展。尊重他人劳动成果,自觉保护知识产权。

即拒购假冒伪劣产品;反对盗版侵权;举报违法现象,维护公平竞争。掌握维权法律知识,依法维护消费权益。即牢记五条维权渠道,合理合法维权;主动参与社会监督,维护市场秩序。中国消费者协会希望通过本次论坛,引起社会各界对改善消费预期,提振消费信心、培育消费热点、拉动消费需求、优化消费环境、保护消费者合法权益、促进经济平稳较快发展的关注和支持。会上,中国消费者协会副会长兼秘书长杨红灿希望《科学消费指引》能得到广大消费者的认可。

消费者严格控制消费支出的最主要原因



中消协点评2008年消费领域十大事件

■本报记者 李秀玲

交强险实施首次“改版”

【事件回顾】2008年1月11日,中国保监会正式公布了交强险责任限额调整方案。根据方案,新版交强险总责任限额由6万元提至12.2万元,包括6座以下家庭自用车等16个车型投保交强险获得“降费”,降费幅度从5%至39%不等。

【点评】尽管新版交强险还存在令消费者不尽满意的地方,但在主要方面坦诚回应了各界的关注,体现了保险监管部门在职权范围内对民生诉求的重视,而公众在这一过程中所表达出对实现知情权、参与权、表达权、监督权的热情和不懈努力,也成为推进改革的巨大动力。

“集体返航”拷问民航职业操守

【事件回顾】2008年3月31日,中国东方航空云南分公司从昆明飞往大理、丽江等六地14个航班发生“集体返航事件”,航班飞到的目的地上空后,乘客被告知无法降落,又返回昆明,导致昆明机场众多航班延误,致使当天1500多位乘客不能如期离港。东航给出的解释是“天气原因”,而同一天飞往上述地区的其他航空公司航班则正常降落。之后民航局调查结果表明,事件是东航少数飞行员无视旅客权益造成的“一起非技术原因的返航事件”。

【点评】“集体返航”事件,人们不禁要问:航空公司及其飞行员将旅客的安全置于何处?肇事飞行员的职业道德何在?在此次事件中,东航先后两次发表了不同声明,先是声称“纯属天气原因无法降落”,后又承认“有人为因素”,如此逃避违约责任,消费者怎么想?

中国告别免费塑料袋

【事件回顾】“绿色奥运”即将举办之际,《关于限制生产销售使用塑料购物袋的通知》2008年6月1日起正式施行。商家零售场所有不标明塑料购物袋价格、向消费者无偿或变相无偿提供塑料袋等情形之一的,将受到最高1万元的罚款。

【点评】随着我国政府及广大消费者对环境保护的重视,使用环保产品已成为国家提倡的消费理念,国家相继出台了各种政策和法规对环境产品及环保产品进行规范和约束。2008年北京奥运会中的绿色奥运宗旨,也加快了我国环保产品的推广与运用。

《反垄断法》正式实施

【事件回顾】2008年8月1日,《反垄断法》正式实施。【点评】历经14年打磨,素有“经济宪法”之称的《反垄断法》的出台是中国经济前进道路上的里程碑。它的正式实施,意味着今后企业利用市场垄断地位操纵价格,经营者集中、滥用市场支配地位的行为都将被视为违法,有利于维护消费者利益和社会公共利益。

财税新政力推汽车节能减排

【事件回顾】2008年9月1日,我国调整汽车消费税政策;提高大排量乘用车的消费税率,排气量在3.0升以上至4.0升的乘用车,税率由15%上调至25%,排气量在4.0升以上的乘用车,税率由20%上调至40%;降低小排量乘用车的消费税率,排气量在1.0升以下的乘用车,税率由3%下调至1%。

【点评】尽管政策的短期效果尚不明显,但所释放的象征意义十分明确,这就是进一步鼓励消费者选择经济实用节能环保的小排

量汽车。当然要想真正“抑大扬小”实现节能减排,还需要政府推出包括购置税等其他联动政策,以及更加有针对性的配套措施。

“三聚氰胺”危机让食品安全再响警钟

【事件回顾】2008年9月,石家庄三鹿集团股份有限公司生产的三鹿牌婴幼儿配方奶粉受到三聚氰胺污染。9月16日,国家质检总局通报的专项检查结果显示,三鹿、圣元、蒙牛、伊利、光明、雅士利等多家企业产品检出了含量不同的三聚氰胺。截至11月27日,全国共有29.4万名婴幼儿因食用问题奶粉患泌尿系统结石,重症患儿154人,死亡11人。

【点评】乳品行业的“三聚氰胺”再度引发了消费者对食品安全的担忧,国产乳业也深陷信用危机。但愿在惨痛教训面前,乳品行业乃至整个食品生产行业能够猛醒,彻底斩断自身还存在的“三聚氰胺”的毒瘤,真正对消费者的生命健康负责,对社会负责。

十举措拉内需彰显中国信心

【事件回顾】2008年11月5日,国务院常务会议确定了当前进一步扩大内需、促进经济增长的十项措施,配套投资总规模达到4万亿元。

【点评】面对世界金融危机,中国政府积极应对,启用积极的财政政策,配合实施适度宽松的货币政策,扩大投资规模启动国内需求,彰显中国信心。十大举措通过对基础设施的投资,为消费创造条件。以投资带消费,以消费促增长,成为扩大内需十项措施的一大亮点。

“家电下乡”向全国推广

【事件回顾】2008年11月28日,财政部、商务部、工业和信息化部印发了《关于在全国推广家电下乡工作的通知》,家电下乡在原来14个试点省市的基础上,开始向全国推广。

【点评】有关部门采取财政补贴政策,加大对农村市场扶持,推广“家电下乡”以及“汽车下乡”、“农机补贴”等一系列惠农强农政策,是拉动农村消费需求、推动农村消费升级、改善农民生活环境的重要举措,将加快推进“新农村”建设,对未来农村发展形成长远影响。

两岸“大三通”开启经贸消费热潮

【事件回顾】2008年12月15日,大陆和台湾两岸海运直航、空运直航、直接通邮三项协议正式实施。历经近30年磋商与努力,大陆与台湾通邮、通商、通航的直接三通构想由此基本实现。

【点评】两岸正式实现大三通,不仅圆了两岸同胞盼望已久的“三通”梦,也将进一步促进两岸人员往来和经贸交流合作,便利两岸之间人流、物流、资金流的互通,两岸空运直航后,将大大降低两岸消费者的消费成本,掀起两岸旅客往来观光旅游等消费热潮。

成品油价税费改革

【事件回顾】2008年12月18日国务院发出《国务院关于实施成品油价格和税费改革的通知》。改革取消公路养路费等多项收费,并逐步取消政府还贷二级公路收费。同时,在不提高现行成品油价格的前提下,相应上调成品油消费税。

【点评】面临国际油价大幅回落的有利环境,出台成品油价税费改革可以规范政府收费行为,治理乱收费行为;也规范了我国的税费体制,体现了“多用多负担,少用少负担”的原则,将起到公平税负、公平负担和引导消费行为的效果。

此外,接受非义务教育、培训的学生,医疗服务的对象——患者是否属于消费者?这不适用于《消法》的有关规定?为此,四川省消委会曾于2008年12月召开了“消法理论与实践”研讨会。与会的专家学者对《消法》的修订进行了热烈的讨论。其中一个重要共识就是:只要是出于经营需要,购买、使用商品或接受服务的“自然人”都应是“消费者”,皆应适用《消法》。农民购买、使用直接用于农业生产的农资,仍参照《消法》执行。

与此同时,《消法》的修订要拓宽维权领域,有甄别地将商品房、汽车、教育、医疗、金融等商品和服务纳入其中,也成为与会者的共同心声。

消费领域扩大 法定权利增加

人们在许多时候都会遇到这样的情况,商场、超市、银行及饭店等经营场所推出会员活动或其他服务时,常常要求消费者提供包括姓名、住址、电话号码、电子邮箱等个人信息资料,而消费者如实填写后,却受到推销信息、各种服务电话、甚至广告的干扰。这种个人信息被滥用的情况越来越严重。



消费者期望:

面对新型消费纠纷 应尽早修订《消法》

■本报记者 李秀玲

伴随着我国市场经济发展的风雨而雨,《中国消费者权益保护法》已经走过了15个年头。15年来,消费者维权意识得到了显著增强,经营者自律意识不断提高,全社会共同维权的良好氛围正逐步形成。然而,由于颁布时间早,当今的消费热点在这部法律中并未涉及,以致一些严重侵害消费者权益合法权益的问题难以解决,在相当程度上制约着消费者的消费。消费者期望:面对已经发生巨变的消费经济生活,面对大量新型消费纠纷,应该尽早修订《消法》。

概念定义不清 维权常遇尴尬

在四川成都曾发生过这样一个案例:车主朱先生花4万元买了一辆小轿车,在例行保养时,却意外发现经销商曾将该车出售,前买主已经开过3000公里。朱先生遂将经销商告到法院,要求按照《消费者权益保护法》的规定“退一赔一”。

成都市中级人民法院终审判决:汽车消费不属于《消法》规定的“生活消费”,而属奢侈消费,只能依《合同法》由经销商赔偿其损失5000元。车主朱先生不服判决,四处奔走。这起案件的判决不仅在当地,而且在全国引发热议。

对此中国消费者协会曾就汽车是否属《消法》调整范围,发表过自己的看法:为生活消费需要而购买、使用汽车,属于《消法》的保护范围。生活消费品并不等于生活必需品,而汽车等大宗消费品销售中的欺诈行为同样也适用《消法》。

中消协的表态得到了多数法律工作者及媒体的支持,但类似的争议在各地仍时有发生,车主朱先生的遭遇也在不同的场合、不同的地区被复制着。

与汽车问题相似,随着住房改革的深入,商品房作为商品,一些消费者在购买时受到面积短缺、环境承诺不兑现等困扰。但由于商品房价格高昂,对其是否适用《消法》至今争论不休。

在举证责任倒置这一点上,著名民法专家何家山表示,对于产品存在缺陷致人损害的情况,应该适用过错推定原则,对消费者给予特殊保护。消费者仅做初步举证即可,也就是因使用该产品造成了损害,然后由经营者证明自己没有过错。这种举证倒置的规则,同样适用于医疗服务侵权诉讼。

很多学者呼吁,从保护弱者的公平精神出发,《消法》应根据消费纠纷的特点,在一些情况下设置举证责任倒置规则,从立法上减轻消费者的举证成本,加重生产者和销售者的举证责任,改变目前“弱者更弱、强者更强”的局面。

群体受损维权艰难 消协可代公益诉讼

有关肯德基的辣鸡翅、香辣鸡腿堡和劲爆鸡米花三款食品中被检出“苏丹红一号”的消息,曾引起社会的极大关注。但由于此类事件中,不少消费者没有留下购买凭证,使得如何主张自己的权利成为一件难事。由此看出,消费者单凭自身的力量,尤其在某些特定的情况下,是很难维护自身合法权益的。

针对这种情况,一些专家提出在修订《消法》时,应在九项权利之外增加对消费者隐私权的保护条款。专家们认为,消费者的姓名、住址、电话号码、电子邮箱等信息资料,是其隐私权的的重要内容。经营者在经营活动中获取消费者的信息资料后,有义务对消费者的信息采取严密的保护措施,防止信息的泄露。

此外,除《消法》规定的这九项权利外,有关专家还就消费者应该享有的其他权利提出了具体建议。如增加有限反悔权,要求救助权,获得消费凭证权,提出意见、建议权,抵制不良行业规定权,未成年人受特殊保护权等。

确立“举证责任倒置”原则 彰显保护弱者公平精神

现实生活中,消费者经常遇到这样的情形:一件产品出现问题,无论这一问题是否明显属于经营者责任,无论产品是否存在缺陷,消费者找到商家或厂家,得到的答复普遍是:“我说产品没问题,你认为有问题你去鉴定。”

由于《消法》中没有具体规定检测和鉴定费用由谁来出,那么按照目前常规,谁举证谁就先付出几百元甚至几千元不等的检测费。不少消费者常常因交不起鉴定费,不得不放弃维权念头或因无法收集到相关证据而败诉,形成了现实消费生活中“弱者更弱、强者更强”的局面。

在实践中,消费者能获得双倍赔偿的却很少,即使获得了,其支出的时间成本和精神成本也与受偿价值不符。

一些官员和法律界人士错误地把“欺诈”与“过失”等同起来,认为惩罚过重对经营者“不公平”,不利于企业的发展。这里应该澄清的是,“欺诈”是一种主观故意的恶性侵权行为,而不是过失,“欺诈”也不是企业发展过程中不可克服、不可逾越的障碍。如果一个企业需要靠“欺诈”来发展的话,那可以想象我们这个市场会陷入何等黑暗的泥潭!

惩罚性赔偿的目的不是赔,而是惩,因此,中消协法律部主任陈剑认为,在《消法》修订中要突出和强化“惩罚性”原则,通过提高惩罚额度,以达到应有的惩戒效果。他建议根据经营者的行为恶劣程度、消费者损失的具体情况加以区别,确定惩罚性赔偿的数额。对未造成损害或造成损害不显著的,赔偿消费者一定倍数的商品或服务的价格(如10至20倍);造成实质损害的,在赔偿消费者的人身、财产损失外,增加赔偿一定倍数的消费者的人身、财产损失(如1至5倍)。情节特别严重的上封顶。同时对一些金额较小的商品和服务,比如一袋牛奶、一斤大米等,可以考虑设定“不低于一万元”的最低赔偿额度,只有这样,才能使造假或欺诈者不敢轻易以身试法。

谈到《消法》的修改,中消协副秘书长武高汉感慨道,只有让《消法》这柄消费者的“尚方宝剑”与时俱进,变得更有锋芒,市场经济才能更好地朝着健康的方向发展。通过《消法》的修改,要调动消费者参与市场监管的积极性,而不要让许多消费者在监督之后对维权望而却步;通过《消法》修改,要使违法者的违法成本大幅提高,消费者维权成本显著降低,从而营造一个宽松的消环境,让消费者真正放心消费。

对此,北京汇佳律师事务所律师邱宝昌认为,修订《消法》时,应当赋予消费者组织

更多的权利,更充分地发挥其在维护消费者权益时的作用。在现行《消法》关于消费者协会职能的规定中,消费者组织仅有支持受损害的消费者提出诉讼的权利,这就限制了消费者组织在群体性消费侵权事件中,代表众多权益受损的消费者参加诉讼的功能。在这个问题上,他建议可以借鉴“音乐著作权协会”及“工会”主体资格确认的方式,确定消费者组织的诉讼主体地位。最高人民法院在有关司法解释中,确定了“音乐著作权协会”的诉讼主体地位,《劳动法》则赋予了工会组织在集体合同争议时提起诉讼的主体资格。在《消法》修订中,应当从法律上直接授予消费者组织的诉讼主体地位,赋予其诉讼权。

双倍赔偿应完善 惩罚性原则须坚持

近年来出现过不少侵害消费者权益的恶性事件,人们不禁要问,执法部门天天执法,为什么侵害消费者权益的恶性事件仍接二连三发生?为什么假冒伪劣产品屡禁不止?更为严重的是,欺诈行为已经不止于某个行业,商品欺诈、食品欺诈、短信欺诈、合同欺诈、网络欺诈、价格欺诈、欺诈行为几乎无所不在,究其原因,就是因为违法成本低,成本太低又源于法律的惩戒太轻,法律的威慑力太小。

《消法》第四十九条规定的双倍惩罚性赔偿,曾是《消法》制定的一个突破和亮点,广大消费者曾为这一条款拍手叫好。然而在现实中,消费者能获得双倍赔偿的却很少,即使获得了,其支出的时间成本和精神成本也与受偿价值不符。

一些官员和法律界人士错误地把“欺诈”与“过失”等同起来,认为惩罚过重对经营者“不公平”,不利于企业的发展。这里应该澄清的是,“欺诈”是一种主观故意的恶性侵权行为,而不是过失,“欺诈”也不是企业发展过程中不可克服、不可逾越的障碍。如果一个企业需要靠“欺诈”来发展的话,那可以想象我们这个市场会陷入何等黑暗的泥潭!

惩罚性赔偿的目的不是赔,而是惩,因此,中消协法律部主任陈剑认为,在《消法》修订中要突出和强化“惩罚性”原则,通过提高惩罚额度,以达到应有的惩戒效果。他建议根据经营者的行为恶劣程度、消费者损失的具体情况加以区别,确定惩罚性赔偿的数额。对未造成损害或造成损害不显著的,赔偿消费者一定倍数的商品或服务的价格(如10至20倍);造成实质损害的,在赔偿消费者的人身、财产损失外,增加赔偿一定倍数的消费者的人身、财产损失(如1至5倍)。情节特别严重的上封顶。同时对一些金额较小的商品和服务,比如一袋牛奶、一斤大米等,可以考虑设定“不低于一万元”的最低赔偿额度,只有这样,才能使造假或欺诈者不敢轻易以身试法。

谈到《消法》的修改,中消协副秘书长武高汉感慨道,只有让《消法》这柄消费者的“尚方宝剑”与时俱进,变得更有锋芒,市场经济才能更好地朝着健康的方向发展。通过《消法》的修改,要调动消费者参与市场监管的积极性,而不要让许多消费者在监督之后对维权望而却步;通过《消法》修改,要使违法者的违法成本大幅提高,消费者维权成本显著降低,从而营造一个宽松的消环境,让消费者真正放心消费。

谈到《消法》的修改,中消协副秘书长武高汉感慨道,只有让《消法》这柄消费者的“尚方宝剑”与时俱进,变得更有锋芒,市场经济才能更好地朝着健康的方向发展。通过《消法》的修改,要调动消费者参与市场监管的积极性,而不要让许多消费者在监督之后对维权望而却步;通过《消法》修改,要使违法者的违法成本大幅提高,消费者维权成本显著降低,从而营造一个宽松的消环境,让消费者真正放心消费。

谈到《消法》的修改,中消协副秘书长武高汉感慨道,只有让《消法》这柄消费者的“尚方宝剑”与时俱进,变得更有锋芒,市场经济才能更好地朝着健康的方向发展。通过《消法》的修改,要调动消费者参与市场监管的积极性,而不要让许多消费者在监督之后对维权望而却步;通过《消法》修改,要使违法者的违法成本大幅提高,消费者维权成本显著降低,从而营造一个宽松的消环境,让消费者真正放心消费。

国家工商总局发布2008年消费者申诉十大热点

手机投诉居首位 远程消费成难点

本报讯(记者李秀玲)第27个国际消费者权益日到来之际,国家工商总局公布了2008年中国消费者申诉十大热点:手机问题位居申诉首位,非现场购物纠纷、预付款消费等远程消费成为消费者维权的难点。

2008年,手机申诉69050件,排在商品申诉的第一位。主要问题包括:质量和性能不稳定,通话质量差,有杂音,频繁死机或自动关机,无法开机,屏幕不显示,按键失灵,短信乱码等质量问题。

其次,消费者投诉热点依次为:假冒名牌服装鞋类及质量问题,电信服务中短信擅自开通取费难,家电维修服务不到位,衣物洗涤服务索赔难,邮政服务满意度低,金银珠宝优劣难辨,家用电器良莠不齐等。

同时,非现场购物纠纷、预付款消费等非现场消费成为解决申诉的难点。2008年,非现场购物申诉3992件,虽数量不是很多,但因缺少凭证,成为解决纠纷的难点。由于非现场购物只能付款后才能验货,交付的商品与实际订购的商品不符,商品质量低劣;销售商不提供正规发票,购物凭证仅为汇款单。由于非现场购物大多是异地消费,多数消费者只知道销售公司的电话号码,无交易凭证,也不知道对方的名称、地址,出现消费纠纷后难于找到销售商,交涉和处理的难度较大。

而预付款消费申诉主要集中在美容卡、健身卡、汽车卡、洗浴卡等居民服务方面,反映的主要问题是:消费者未签订正式合同就盲目购买了会员卡,享受服务时却发现增加了附加条件;经营者任意制订会员卡使用规则,使用“最终解释权”等格式条款单方面限定消费者的权利;会员卡使用周期长,累计起来预存的金额也在逐渐增大,部分不法经营者在办理了大量会员卡后,携款逃走,消费者维权索赔困难。

另据了解,2008年,全国工商系统查处侵害消费者权益案件13万多件,同比下降6.3%。案件总值6亿多元人民币。

十大举措促进消费维权

保护农村消费者利益是重点之一

本报讯(记者李秀玲)3月11日,中国消费者协会公布2009年消费维权工作的十大举措,将和各地消协组织以“消费与发展”年主题为主线,进一步提高消协组织消费维权工作能力、社会公信力和对外影响力,为扩大内需、拉动消费和谐建设作出新的贡献。

保护农村消费者的利益是今年中消协的工作重点。中消协将特别加强农村消费教育和指导,侧重研究落实农村消费维权机制,为农民消费排忧解难。中消协表示,将“家电下乡”开辟售后服务争议解决的绿色通道,解决农村消费者的实际问题。

净化市场,挑战消费“潜规则”也是举措之一。主要是针对商业销售、餐饮住宿、旅游娱乐、装修服务、美容、教育培训中介领域和农资产品中那些与消费者知晓、难为消费者知晓,对消费者危害极大的“潜规则”。

十大举措还包括:发挥消费者满意度评价体系作用,引导企业重视消费者利益,向政府部门提供决策参考依据;组织《消费者权益保护法》修改专题研究;组织多种形式的“消费课堂”、“消费体验”活动,及时发布真实、客观的消费信息等。

中消协有关负责人表示,对于社会上突发的消费热点问题,将予以重点关注,并及时发布消协观点,呼吁全社会重视消费者的利益。

2008年汽车投诉明显上升

汽车安全和舒适性突出问题

本报讯(记者李秀玲)中国质量协会用户委员会、车人网、清华汽车工程研究院日前在北京共同发布的“2008年度中国汽车产品质量与服务质量投诉分析报告”显示:从去年用户投诉的情况看,投诉总量较上年明显上升,其中汽车安全和舒适性突出问题比较突出。

这份报告显示,2008年度共收到用户投诉6699例,其中,有效投诉6026例。相比2007年,2008年投诉总量比2007年上升24.4%,其中,汽车产品质量投诉占67.4%,汽车服务质量投诉占32.6%。

在汽车质量投诉中,用户对涉及安全问题零部件的投诉增加较多;在服务质量的投诉中,对维修站的投诉量上升。

数据显示,汽车厂家对服务问题的重视程度虽有提高,但与以往相比,2008年投诉的一次性解决率略有下降。究其原因与产品质量关系较大,而多次投诉的问题解决率则有所提高。