

# 消费形式多元推进消费者权益保护法二次修改引入“后悔权”受消费者欢迎

本报记者 车辉

北京的李女士曾在电视购物节目中购买了一个黄金手机,但拿到手后发现实际物品与电视宣传十分悬殊,所谓的黄金外壳只是一个铜壳,使用一周后就故障频频。当地准备维权时,却发现电视购物领域没有一条精准的法律能够支持她。同时她发现商品整个广告中只有订购电话,没有涉及销售者的任何信息。

伴随消费方式多元,一些新消费领域中出现的问题使得现有的《消费者权益保护法》稍嫌落伍,其中电视购物责任主体不明确,售后维权无法律保障已经成为了电视购物消费纠纷中的一大难点。

日前,记者获悉,颁布了16年的《消费者权益保护法》已正式进入二次修改程序,从最新修订稿可清晰看出新《消法》今后的改革方向。而“后悔权”概念是这次《消法》的一个修改意向——网络或电视购物30天内可无条件退货。

新消费形式存在法律盲点 运营商高成本担责任

现实中,电视购物、网络购物等所售商

品,存在质量低劣、夸大功能或虚抬价格等问题,消费关系是平等民事关系中的不平等关系,消费者处于弱势地位,与商家存在信息上的不对称,导致消费者权益频频受损。

国家工商总局统计信息显示,2009年3月15日至2010年3月14日,全国工商系统12315投诉举报热线共受理电视购物类申诉2686件,比上年猛增55.17%。中国电子商务主办的315消费电子投诉网也显示,2009年共接到电视购物投诉7090宗,经统计,有效投诉共6829宗。

同时在电子商务领域,消费纠纷也不断发生,同样缺乏权威的法律细则。但稍有不同的是,电子商务领域的运营商为了自身良性发展,主动承担起了责任。

小优在淘宝网一家网店购买了几件商品,但收到却发现商品并不完全如网店图片中展示。因此,小优很快决定给卖家“中评”,也算是给接下来买的购买者提个醒。卖家看到该评价后联系小优,表示愿意做好售后服务退款退货,希望她能取消这个“中评”。小优便一口答应,随即将商品通过快递送了回去。然而自此,小优就联系不上卖家了。小优无奈投诉到淘宝网,淘宝网消费者维权部工作人员介入调查后认为,买家提供的沟通凭证真实有效,卖家理应遵守约定。因此决定,强

制该卖家按照约定退款并依照规则进行了处罚。

据国内最大网络购物网站淘宝网统计显示,在2009年所有淘宝网介入处理的交易纠纷中,竟有20%来自物流行业。送货不及时、错误投递、快递人员服务素质低下成为首要问题。但是由于存在维权法律的空白,这一责任往往落在了从事电子商务的运营商身上。

2009年淘宝网消费者维权部一共介入处理网购纠纷数十万起,占总交易笔数的万分之五,98%的消费者成功维权,而且都是在30天内处理完结。

“但这给我们带来了很大的负担,我们往往要承受政府法律部门应该做的事。”淘宝网消费者维权部负责人陈庆探认为,消费者在付款后在维权上实际变成了弱势一方,在法律未建立完善情况下,运营商为了自身的口碑,只能承担起维护电子购物消费者权益的重担。

“一旦有卖家不配合售后维权的情况,淘宝网动用消费者保障基金将对买家进行先行垫付。而后再追究卖家的相关责任,如果卖家受到冤枉,那淘宝网将承担此笔纠纷中产生的费用。为了执行这个规定我们付出了很高的成本。”

“后悔权”制度反映消费者商家心声

《消法》修订稿最大亮点在于第9条新增:对通过电话销售、邮售、上门销售等非固定场所的销售方式购买的商品,消费者有权在收到商品后30日内退回商品,并不承担任何费用,但影响商品再次销售的除外。

中国消费者协会副会长、参与《消费者权益保护法》修改研究工作的刘俊海披露,引入“后悔权”制度反映众多消费者包括部分商家的心声,很多法学界人士也认为有必要将“后悔权”制度纳入《消法》。

据了解,“后悔权”法律上称为“消费者犹豫期或冷静期制度”,是指消费者在合同成立并生效之后依据法律规定的条件和程序解除或撤销合同的权利。是消费者知情权、选择权的延伸,也是充实消费者权益的重要内容。

记者了解到,对于这条明显倾向消费者的条款,消费者都表示欢迎,“好事,法律规定可以退货,这下维权就有武器了。”市民刘先生表示。一位法律界人士告诉记者,买商品能无条件退货,是体现《消法》对消费者权益倾斜性保护的原则,如果真能对商品实行无理由退货,那将改善消费者的弱势地位,同时也能

# 工作人员不知“博物馆日”参观博物馆竟为了投资博物馆：还有多少尴尬？

本报记者 张锐

5月18日,是国际博物馆日。北京市已经连续10多年开展5.18国际博物馆日宣传活动。首都之窗北京文博网页上已开设了518专题,介绍今年国际博物馆日的活动主题、口号及活动内容。近日,记者走访了多家博物馆,却发现着实有不少尴尬:

“博物馆日”无人知

针对即将到来的国际博物馆日,记者在几家博物馆内询问了十几位参观者,均表示“没听说过”。这样的结果并不意外,世界红十字日、世界无烟日……很多节日不是从事相关行业的人员并不知道。于是记者采访了首都博物馆和古钟博物馆的两位工作人员,得到的答复竟也是“不知道,没听说有安排”。

参观目的各不同

69岁的刘阿姨从公交系统退休后曾从事艺术品生意,也正是因为做生意才渐渐喜欢上文物,尤其喜欢瓷器、玉器,如今有空总爱和老伴上各个博物馆转转。“来博物馆参观的人里,有的是外地来京旅游的游客,当做景点,看一眼走了;有的是学生,学校组织参观或者是家长带小孩来了解知识的;还有很大一部分人来是为了“憋宝”,为了自己回去能淘个好的,做做投资,或者是从事相关生意有利益需求的人。真正出于喜欢,纯粹研究,欣赏的人很少。绝大部分的人动机并不纯粹。”刘阿姨这样认为。

而81岁的天津医科大学离休教授韩乔治和老伴儿王连珏却可以算得上真正喜欢文博的人。“我们就是从天津专门来北京看博物馆的,比较爱好这个,卢浮宫、凡尔赛宫我们也都去看过。通过参观博物馆了解一个国家的历史、文化、艺术,是非常有意义的事情。”

博物馆“冷”“热”差别大

5月13日下午4点,距离首都博物馆闭馆还有1个小时,三楼的文物精品展厅里仍有三

四十人在参观,5月14日下午1点,古钟博物馆里,只有两对老夫妇和两位中年男士,一只黑猫在院中缓缓穿过。不同博物馆之间由于地理位置、交通情况、展览内容等方面的差别,参观人数也相差很大。

“首都博物馆、军事博物馆离得近,也大,人挺多。紫檀博物馆、古建筑博物馆比较偏远,人就比较少。”韩乔治大爷说。古钟博物馆的一位工作人员的话也证实了这点。“我们这儿人多的时候一天也能有二三百人,有老年证的不用买票的占绝大多数,买票来看的人很少。老年人来这转转,当遛弯了。”

青年参观者缺失

记者通过观察发现,在博物馆欣赏展品最认真的基本都是老年人,他们通常手拿DV或相机,一边细细观摩,一边从各个角度拍下照片,他们会注意瓷瓶上的龙是不是五爪,会琢磨一件展品是釉上彩还是釉下彩。参观者中家长带小孩来看的也有不少。而青年人的身影在博物馆里却并不多见。

“年轻人要么是工作忙没时间,要么是有时间都奔热闹的地方去了。现在的年轻人不太重视文化修养,都讲究实用,太功利。”爱好美术,手拿DV的张大爷说。

“年轻人不能太西化,应当多了解,学习我们的国粹。外国人都很重视我们的文化,我们自己不能把它丢了。”76岁的王连珏阿姨说。

首都博物馆2楼展厅里,北京联合大学文秘专业的李同学和赵同学是下午上完课过来的。“我们俩都比较喜欢看展览,就约着一起过来了。我喜欢看民俗类,她喜欢看玉器。”李同学说。

在对博物馆工作人员的采访过程中,记者也了解到,参观者对展品拍照时使用闪光灯,对不允许触摸的展品仍然触摸甚至敲击等不文明参观行为仍比较普遍。“有时候我们劝说也没用,我们也没有别的办法。”一位工作人员抱怨道。

国际博物馆协会将今年的国际博物馆日主题定为“博物馆致力于社会和谐”。看来,要实现这一目标任重道远。

富的文化活动,如网络游戏大赛、街舞大赛、主持人挑战大赛等,“年轻员工可以像超女一样去参加选秀和表演。”

对政府而言,如何将更多的公共服务项目延伸到工人社区,延伸到外来员工的教育和培训工作中,改善年轻员工的心理承受力和精神状况。

深圳当代社会观察研究所所长刘开明说,教育、医疗、图书馆和文化娱乐等公共服务应当尽快延伸到企业厂区内和周边地区,这是政府不可推卸的责任。比如在厂区周围建立符合年轻员工年龄段和薪资结构的电影院、KTV、商贸购物场所,以及动员更多的心理卫生专家到厂区内为企业工人提供咨询和医疗服务。深圳市社科院院长陈中正对记者说,政府方面应当未雨绸缪,从初中到大学,都要加强对学生的心理辅导,设立背后的辅导课程,“年轻人从传统的教科书中是很难学到如何应对心理问题,主要是知识教育,而情商教育比较匮乏,这一点必须尽快改善。”

对社会而言,民间和社团组织的心理服务如何参与到工人社区中去,让工人在下班后能够体验到人性的温暖。

刘开明表示,整个社会都要关心工人群众的身心健康,青工妇组织应该到工人中间发挥影响力,帮助年轻员工克服精神危机,丰富和活跃他们的业余生活。

“不妨请政府职能部门、社会组织和企业组成一个调研组到富士康来进行一个课题研究,深入研究员工‘跳楼’事件背后的经济和社会原因”,刘正说,这不仅有助于解决富士康面临的问题,也可以帮助同类企业员工处理危机问题,帮助他们融入这个社会。

(新华社深圳5月14日电)



本报通讯员 赵先弘 李玉银  
李文龙 本报记者 杨连元

济南军区153野战方舱医院,这所曾被灾区群众誉为“生命之舟”的野战流动医院,今年4月再次启航,为玉树人民送去健康福音。

4月14日晚8时,正在上海第六人民医院进修关节置换术的153医院医生王珂,接到“15日10时30分务必赶回郑州”的电话通知,他二话没说准时归队。

因工作需要,已经两次推迟婚期的神经内科护士李海燕,正在设计婚礼的当口,也接到前往玉树抗震救灾的命令,当即准备启程。

……

4月15日13时30分,由某分部部长滕先亮率领的摩托化第一梯队,昼夜兼程,途经河南、陕西、甘肃、宁夏、青海,穿越2350多公里의复杂道路,仅用了53个小时安全抵达灾

# “生命之舟”驶入高原——济南军区野战方舱医院驰援玉树灾区纪实

区。

随着12个野战方舱的抵达,济南军区野战方舱医院的旗帜飘扬在玉树藏族自治州体育场上空。

来自野战方舱医院的200多名医护人员,用他们精湛的医疗技术,在震后的高原废墟上谱写了一曲曲“军民一心、生死相依”的爱民佳话。

“快救救我的孩子,他只有17岁啊!”4月21日17时20分,一位60多岁的藏族阿妈拉住军医张志伟的手痛哭,身边躺着不省人事的儿子才石多杰。通过阿妈的哭诉,张志伟了

在一定程度上遏制商家玩花样,使市场秩序更合理。“所以‘后悔权’就是突出和发展弱势保护原则,使处于信息弱势的消费者拥有特殊买卖中的主动权,能享受到货真价实的商品。”

淘宝网相关人士表示,有了国家制定的精准法律,有助于电子商务领域的成熟与发展,也可减轻责任企业的负担。“我们希望这个领域能够良性发展,希望法律能够逐步完备健全,如果假货多,电子购物的消费者无法维权我们也很被动。”

部分人士质疑其“操作性”

不过,也有人指出,“后悔权”制度缺乏可操作性,必须要有具体的标准和监督机构。“如果消费者找商家退货,商家不同意,由哪个部门来保护消费者的‘后悔权’?”李女士说。

同时也有人认为,如果一旦有了“后悔权”,可能有很多人更加不理性地消费,直接导致交易的不稳定性。

刘俊海同样听到了质疑声,他表示,当前许多消费合同纠纷恰恰是由于没有“后悔权”制度而导致的。而有了“后悔权”制度,消费者原则上可通过非诉讼手段恢复之前的财产状态,进而减少消费纠纷和不和谐因素。“商家被‘后悔权’所制约,卖东西时就不敢采用忽悠方式,必定会大大降低‘后悔权’的行使频率。”他说,重要的是,“后悔权”被列入法律条款,有适用范围和期限,不会偏袒消费者,也不会鼓励恶意交易。

法律专家、北京市汇佳律师事务所律师邱宝昌认为,消费者才是生产、经营者的衣食父母,没有安全的消费,哪来企业发展?所以引入“后悔权”,表层是保护消费者权益,实现远期的不后悔;核心却是规范企业经营,促进消费市场诚信与成熟。

# 首都机场安保公司百合班整合启动

本报讯(记者张锐)5月13日,北京首都机场航空安保有限公司百合班整合启动仪式在首都机场T3航站楼安检现场举行,百合新标识以及名为《和谐百合》的百合管理手册正式对外公布。

在日益讲求品质的今天,人们对出行不再是满足基本安全的需要,而是更加注重服务品质,注重服务细节。首都机场作为中国第一国门、面向世界的窗口,其形象在某种程度直接代表了国家的形象。早在今年年初,首都机场集团公司就确定了“倡行中国服务”的理念,成为“中国服务”的首倡者。

为更好展示国门形象,提升服务品质,安保公司对现有T1、T2、T3航站楼百合班的工作人员和管理进行了全新整合,形成了一套百合班的全新管理理念和运作模式。据了解,此次对百合班进行重新整合,旨在向全公司全面推行百合文化,充分发挥品牌效应,不断提升服务品质,把安全、服务、友谊、和谐、快捷与温馨落实在每一个岗位上,让每一位旅客享受最真挚、最自然的服务,展现安保公司的全新风采。

## 江苏消防举行跨区域应急救援联合演习

本报讯 为提升消防部队跨区域协同作战水平,5月6日,江苏省消防总队集中了徐州、淮安、连云港、宿迁4个城市的灭火救援力量,在徐州市锦泰钢铁物流中心,举行了大跨度钢结构厂房火灾救援跨区域联合演习,获得了圆满成功。

通过这次联合演习,各参演单位全面树立了使用移动水炮远距离灭火、梯次攻防交叉掩护、联动力量密切配合的灭火救援理念。(苏晓明 孙逢宇)

## “国家电网杯”城市夜景摄影赛启动

本报讯 5月13日,以“璀璨的城市之夜是美好的”为主题的“国家电网杯”城市夜景摄影大赛正式启动,标志着这一深受广大网友和摄影爱好者关注的摄影大赛正式启动。本次大赛是在新华社和国家电网共同指导下,由新华网和国家电网上海市电力公司共同主办。

据介绍,这次大赛将于5月13日至7月10日期间,向全社会征集优秀城市夜景摄影作品,由权威摄影家评选出获奖作品,并将优秀作品出版成画册。(余英文)

5月14日,在太原理工大学东体育馆,一位前来求职的女生在阅读用人单位的招聘简章。当日,山西省妇联在太原理工大学东体育馆组织举办了一场女大学生专场招聘会,100多家用人单位主要招聘服务、设计、管理、金融方面的应届女大学生,吸引上千名女生前来咨询、投递简历。 新华社记者 范敏达 摄

解到,由于家人在救灾时用发电机电烧水时间过长产生尾气,导致才石多杰和哥哥同时一氧化碳中毒,哥哥已被送到另外一家地方医院急救。

“阿妈,您放心,我们会尽最大努力抢救才石多杰!”没来得及吃晚饭的张志伟和医生刘成跃、刘琰、王辉以及护士崔素娟等立即投入抢救。因煤气中毒时间较久,才石多杰已经呼吸心跳停止,瞳孔散大,几乎没有生命迹象。

抗休克、解毒、吸氧、强心、利尿……一项项急救举措用了上去,可才石多杰的心

跳、呼吸忽有忽无,年轻的生命随时就要化作天上的白云。

“不能放弃,不能停止!”疲惫的医护人员互相鼓励努力坚持着。到了第二天凌晨1时,才石多杰终于苏醒了过来,睁开眼睛怯怯地唤了一声:“妈妈!”医护人员不由相拥祝贺,一直焦急等待的才石多杰父母双手合十,匍倒在地:“感谢亲人解放军,给了我们这个儿子!”

一个又一个获救的患者彰显着方舱医院的作用,传递着子弟兵在玉树灾区的大爱。

难是高原反应,但大家都在咬紧牙关坚持,决心把任务完成好!”广空某部场务连连长张中堂说,夜航保障小分队的所有官兵不同程度存在流鼻血、呼吸困难、头痛等症状。但是一想到自己肩负的责任和使命,官兵们又全身心投入到紧张的布灯工作中。

空中生命大救援开始后,空军最晚降落玉树机场的飞机是2时38分,最早起飞的救援飞机是4时。“为了让飞行员及早发现跑道,后来我们每天要在3800米跑道上布设240盏灯。”空军直属某部参谋李鹏告诉记

者。每天夜航结束后,他们要把全部助航灯光设备收回进行维护充电,有时4时收完灯,6时就要全部布设完毕,睡眠不足两小时。

救援任务开展以来,夜航保障小分队以自身特有的优势,在抗震救灾的关键时刻发挥了重要作用。

方缺乏相应的机构和人员,有关工作不能及时传递和落实到位,造成信息不畅,严重影响了工作开展。国家安监总局曾在2009年组织各地开展冶金、机械等行业企业基本情况调查工作,全国有多达12个省没能如期完成。在日常工作中,国家安监总局需要对死亡3人以上的典型事故进行跟踪了解,而有的省安监

局业务部门不了解情况,甚至事故情况发生较大变动时,不能保证及时通报信息,严重影响了工作效率和质量。

# 冶金机械企业安全监管投入不足

冶金、有色、建材、机械、轻工、纺织等行业属传统产业,虽然这些行业的企业重特大事故相对较少,但事故总量大。据统计,2009年全国冶金、有色、建材、机械、轻工、纺织、烟草、商贸等8个行业共发生各类伤亡事故1788起,死亡1866人。在工矿商贸发生事故中,事

故起数占18.7%,排在建筑施工之后,列第二位,死亡人数占16.2%,列第三位,形势非常严峻。

杨富坦言,目前,冶金、机械等企业的安全生产严峻形势已经引起各地的重视,但不容忽视的是仍然存在很多问题。由于一些地