

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发。当她准备维权时，却发现在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了电视购物纠纷中的一大难点。

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，运营商高成本担负责任

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投诉举报共受理电视购物类申诉2686件，比上年猛增55.17%。中国电子商会主办的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所示。因此，小优很快决定给卖家“中评”，也算是给接下来的购买者提个醒。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，随即把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。

“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赔。而在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，同时也能够

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，也可减轻负责任企业的负担。“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合理地消费，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、北京市江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，而是更加注重服务质量，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，其形象在某种程度上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，为“中国服务”的首倡者。

为更好展示国门形象，提升服务质量，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，不断提升服务质量，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，在徐州市锦禾钢铁物流中心，举行了大跨度钢构厂房灭火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，吸引上千名学生前来咨询、投递简历。

新华社记者 范敏达 摄



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，由某分部处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多公里的复杂道路，仅用了53个小时安全抵达灾区。

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。

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

（上接第1版）

平时处于紧张劳作的年轻员工，在“八小时之外”不容易找到放松和娱乐的场所。记者在富士康的龙华厂区看到，银行、网吧、游泳池、书店、咖啡厅等日常生活设施不少，游泳池有5个，可是对42万名员工的需求来说，这显然是不能满足的。同时，厂区外公共娱乐和文化设施匮乏，大部分的员工能消费得起的地方，除了一两个溜冰场，便是大大小小的网吧和小吃摊。

中国农业大学政治学系教授张鸣说，工人不是机器、零件，他们住在那里，没有文化娱乐，没有朋友交往，这对很多“80后”“90后”农民工来说是无法忍受的。他们当中很多人是独生子女，心理比较脆弱，虽然生活在城市，却无法融入城市，富士康“跳楼”事件就是他们发出的生命的呼喊。

如何回应年轻生命的呼喊？

“80后”“90后”的年轻员工，正在成为我

国工人队伍的主流。在这样一个背景下，富士康“跳楼”事件应该引起整个社会的警觉，对年轻生命的精神危机，企业、政府和社会要给予更多的关注。

对企业而言，如何对员工进行人性化的管理，创造健康的工作环境和生活环境，满足员工的社会生活需求，兑现企业的社会责任。

富士康新闻发言人刘坤称，富士康正在加强对生产线基层管理人员的培训和教育，并设立“总经理开放日”，让高层管理人员抽出时间和底层员工见面聊天，改善企业员工和上下级之间的人际关系。

富士康工会副主席陈宏方告诉记者，富士康正在根据“80后”和“90后”员工的喜好和需求，增加网吧和健身房等设施，举办更加丰

富的文体活动，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当中，改善年轻员工的心理承受能力和精神状况。

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外和周边地区，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

到厂区为企业工人提供咨询和医疗服务。

深圳市社科院院长乐正对记者说，政府方面应当未雨绸缪，从初中到大学，都要加强对学生心理辅导，设立相应的辅导课程，“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，工青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，进行一个课题调

研，深入研究员工‘跳楼’事件背后的经济

和社会原因”，乐正说，这不仅有助于解决富士

康面临的问题，也可以帮助同企业员工处

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）

本报北京5月14日电（记者王冬梅）记者今天从国家安监总局获悉，目前一些地方在冶金、机械等行业企业安全监管的力量投入不足，相关工作处于被动状态。

据国家安监总局四司杨富司长介绍说，在一些地方，负责冶金、机械等行业企业的安

全监管人员极少，投入精力也十分有限，其工

作处于推一推、动一动、不推不动的应付状

态，这种现状与当前冶金、机械等行业严峻的

安全生产形势极不相称。

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。故死亡人数占16.2%，列第三位，形势非常严

峻。故死亡人数占16.2%，列第三位，形势非常严