



打理网店是现在很时尚的职业,打理网店的女人被称为“宅女”,足不出户,收入颇丰。图为一名宅女正在网上销售自己的商品。 沙浪 摄

已实施15年的《消费者权益保护法》(以下简称消法)将迎来第一次大修。近日,有消息称,《消费者权益保护法》已正式进入修改程序,也许在不久的将来,由“非固定场所”销售方式购买的商品30天内可以退货了。也就是说,网购商品今后有望为买家增设“后悔权”。

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。

上海江业律师事务所律师吴冬告诉记者,购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,同时也在一定程度上遏制商家“玩花样”,使市场秩序更合理。

网购中最让人心里没底

网购中买到假货或货不对样的事是经常发生的。一位先生就曾对笔者说,他从网上买了一双耐克鞋,第二天一穿,鞋上的商标竟然掉了,细看才知,那个“钩”居然是贴上去的。他说:“网购最让消费者心里没底。”笔者也曾买过一双同样牌子的鞋,价格比商场便宜许多,但脚下的感觉也很不一样。

网上购物后退换货最繁琐,是令网购者头疼的事,笔者的一个朋友从网上购了一款手机,货是通过快递送上门的,交了钱,验了货,拿在手上感觉也很好,但接听电话后才发现,传过来的声音全变了味,传过去的声音,老朋友一再问:“你是谁?”他想起

不但售后服务电话轻易接不通,接通了,也难把货退出去,时间上就搭不起。“如果网购30天能实现退货,无疑是给网购消费带来了保障。”笔者的朋友说。

“后悔权”也应有所限定

然而,目前很多网上卖家针对可能出台的“后悔权”已经制定出相应的办法了。比如,一些网店有了“买家必读”、“拍下商品等于认同交易条款”、“本店条款,不认同者请绕道”、“拍下商品等于认同以上条款”等等,据说这些都是对着可能出台的“后悔权”来的。

在全国,网购最发达的是上海,一些网上卖家在专门设立的“购前条款”中,几乎对可能发生的退货问题都做出了阻击的办法。“非质量问题不退不换。”有的网店甚至描述得更详细:“因显示器颜色有差别,非质量问题不退不换,不得以‘颜色不对’、‘和感觉不一样’、‘不是我想像的样子’为由退货。”有的卖家虽然表示可以退换,但前提条件是“不影响二次销售”,何谓“影响二次销售”?只怕得由卖家说了算。

“责任不能全归我们呀,什么样的顾客没有?”笔者采访经营着一家专售奖杯的网店店主,她说:“买家也是什么人都有。一般性退换货都没有问题,但是有的买家自己订货或刻字时出了问题,比如奖杯尺寸定小了,杯坯质量定低了,拿回去挨了领导的骂,却把气撒在商家身上,他们是上帝呀!换货可以,损失怎么办,有时解决不了,他们就以种种理由向卖家泄愤。所以,我觉得,后悔权也应有限定,不能一味偏袒一方面。”

因为以往对这些商家来说,卖出商品即

《消费者权益保护法》将迎来大修改

消费者期盼获得“后悔权”

田全国

“后悔权”未出世已面临两难

其实,针对可能出台的“后悔权”,法律界业内人士也有不同看法。

李晓茂是上海新闻律师事务所律师。他说:“我非常赞同消法增设‘后悔权’。很多人质疑所谓‘后悔权’的创设是偏袒消费者,我认为即便有所偏袒也无所谓。因为《消费者权益保护法》顾名思义就是应当保护消费者权益的,这在其第一条也是开宗明义地予以明确的。”

他认为,首先,这一“后悔权”的应用有其特定范围,即“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”,“这样的购物方式是16年前的消法颁布实施时尚未发展起来的。从近几年的情况来看,电视购物、网络购物等“非固定场所的销售方式”方兴未艾,成为产生纠纷和投诉的热点领域。”他说:“非固定场所的销售方式”有一个区别于传统购物的特点,就是省却了现场挑选、鉴别和验证商品的步骤,全凭电话、电视、邮件内的推销和介绍作出购物决定,抛开某些商家的虚假宣传、夸大其辞不说,即便是完全真实客观的推介,但这样的介绍毕竟是抽象的。”

李律师说,对于有些特定的商品,这样的差别问题并不大。比如某型号的笔记本电脑,某品牌的运动鞋,但是对于大多数商品,尤其是人们对其品牌、功能、质量并不了解的商品,“非固定场所的销售方式”往往导致买回来发现“货不对板”,进而引发纠纷和投诉。消费者觉得不快,商家也觉得委屈,消费者保护委员会也无力解决。“但是设立‘后悔权’制度之后,遇到同样的情况,消费者有退回商品的权利,‘影响商品再次销售的除外’又使得商家的利益得到了维护,可以说买卖双方的利益得到了很好的平衡。”

其次,李律师认为“后悔权”的设置可以有效解决许多消费纠纷。现在在电视购物、网络购物等“非固定场所的销售方式”中,虚假宣传导致“货不对板”已经成了投诉热点,而这种“货不对板”在现有的法律框架内很难追究商家的责任。

而“后悔权”并非对孰是孰非的裁断,它直接以解决问题为目的,即在一定时间内,消费者只要感到后悔,且不影响商品的再次销售,就可以退回商品。这样一来,大量消费纠纷就可以得到有效地解决。

最后,李律师认为“后悔权”的设置可以促进商家的诚信经营。以往在“非固定场所的销售方式”中,商家的虚假宣传往往让人诟病,相关部门也不断采取措施,对电视购物这种广告形式加以规范,然而收效甚微。一旦“后悔权”得以实施,不用“有关部门”对其广告横挑鼻子竖挑眼,商家自然会尽可能真实客观地介绍商品。

因为以往对这些商家来说,卖出商品即

算“大功告成”,商家自然乐尽推销之能事,把商品说的天花乱坠,反正只要没有质量问题,售出商品概不退换,哪怕消费者去投诉去起诉,商家都不担心。

可是一旦消费者有了“后悔权”,那么商家不但要推销出商品,还要使消费者收到商品后,不产生马上退货的念头,这就会促使他们尽可能全面、客观地介绍商品的优缺点。

李律师说,“后悔权”的具体规定也有值得完善之处,比如修订稿中对于“消费者不承担任何费用”的规定,就略有偏颇,应当规定消费者只需承担必要的运送费用,在各地的实施细则中甚至可以规定一个运费的上限。这样既不会加重商家的负担,也能够引导消费者理性购物,更好地维护买卖双方的利益。

上海盛沃律师事务所律师说,“后悔权”的设立要具可操作性,应该从一开始就尽力完善。他说,消法不仅仅是一部保护消费者权益的法,更是一部“维护社会经济秩序”的法,一部“促进社会主义市场经济健康发展”的法。如果只从消费者权益保护的角度出发,而不考虑对双方的权益,不考虑社会经济秩序,那么这样的条款也很难获得有效实施。

从一个消费者的角度来看,梁律师支持“后悔权”,而且认为享有“后悔权”的时间越久越好。但是从更理性的角度,他认为消法最新修订稿对于“后悔权”的规定,过于加重商家的责任,且在具体表述上语焉不详,如果以目前的表述来看,恐怕难以有效实施。

他说,最新修订稿规定“后悔权”的范围过广,且以销售方式作为区分依据,即所有“非固定场所的销售方式”都适用“后悔权”,这样的区分虽然简单明了,却会引发大量问题。

对于一件商品的购买,应是消费者理性选择的结果,因此一旦成立了买卖合同,除非具备一些法定情形,否则消费者是无权退货的,这也是为了维护社会经济秩序。

而以往买卖合同的成立,以交钱和交货为时间点,无论是“一手交钱一手交货”,还是“非固定场所的销售方式”采用的多种收款和配送方式,一般来说消费者由消费者验收并收下,即视为完成了买卖合同。

因为从拿到货之日起,消费者即对商品具有所有权(包括占有、使用、收益和处分的权利)。而对商品不加区分地适用“后悔权”,等于使消费者可以无偿地获得对商品30天的所有权,无非是占有、使用、受益时不能“影响商家的再次销售”,而处置的方式只能是退货。

打个比方说,消费者可以在网络书店买一本书,拿到后看29天,在保证书籍没有污损的情况下退货给商家,在这期间还可以将书借给甚至租给别人。这显然是不合情理的。

其次,最新修订稿规定的“后悔期”过长。就像前面所说的一样,由于一定时间内可以无理由地行使“后悔权”,那么等于这段时间内消费者可以无偿地对该商品进行占有、使用和受益,对许多使用上不会造成折损的商品来说,消费者大可以买了,用了再“后悔”,虽然看似保护了消费者权益,但可能带来的后果就是这样的商品退出“非固定场所的销售方式”,最终还是给消费者带来不便。

再次,最新修订稿规定消费者“不承担任何费用”不妥。“一个经济行为需要从成本和效用方面加以考量,如果购买商品后行使‘后悔权’不需要承担任何费用,无疑会促使理性的购买行为变得不理性,同样不利于维护社会经济秩序。”梁律师说,对于何为“影响商品再次销售”应当进一步明确。再拿刚才提过的书籍为例,我们知道大多数书是没有包装的,但是现在也有不少书加了塑封。显然,要想了解书的内容,必须拆除塑封才行,如果拆封后感到“后悔”,这样的书还能否退还?如果不能退,无疑是迫使商家给所有书都加上塑封,这不是一种资源浪费么?

梁杰律师认为,如果对“后悔权”的行使时间进一步加以限制,比如改为7天之内,同时要求消费者承担行使“后悔权”时的必要运费,更加有利于该制度的实施。

诚信是企业生存的空间

中国人民大学商法研究所所长、中消协副会长刘俊海认为,此次修改应进一步拓宽消法适用范围,囊括各类物质商品和精神商品;建议建立产品召回制度和“网上交易”等三类产品建立消费者冷静期制度;建议政府公权预防审查格式合同。

“要建立冷静期制度,也就是后悔权制度。原则上让消费者在合理期限内可以无条件退货,特别是对于电视直销商品。还要增加消费者安宁权制度,增强公权力的行为保护。”刘俊海认为,消费者的后悔权制度未必适用于所有消费行为,但三类商品交易活动应当适用后悔权制度:网上交易;先交钱后签合同的消费行为;交易额巨大的消费行为,比如购买汽车、房屋等。

“我们希望在修改后的消法中引入产品召回制度。现有的‘三色’制度只是解决点到点的问题,而召回制度则是解决点到面的问题。所以召回制度对消费者的保护更为根本。”刘俊海认为,建立冷静期制度和产品召回制度,也是提升企业竞争力的战略举措。企业对消费者讲诚信就会有生存空间,否则就会在竞争中被淘汰。

刘俊海说,对于霸王合同,既要用法理治理,通过格式合同解释、效力认定来保护消费者,也要高举契约正义的旗帜,运用政府的公权力建立格式合同的预防性审查制度,把好格式合同准入关。

广东监狱开放日:

服刑人员奖惩、申诉信息可公开查询

新华社电(记者毛一竹)11日,来自广州的彭先生站在广东省惠州监狱的公开显示屏前,仔细查询儿子在服刑阶段的表现。面对这份特殊的“成绩单”,彭先生感慨地说:“看到儿子受到两次表扬、三个嘉奖,我很欣慰,生活又有了希望。”

11日是广东省监狱的开放日,广东省女子监狱、清远监狱、乐昌监狱、英德监狱和未成年犯管教所等向社会开放一天,1500多名服刑人员家属和各界人士来到各地监狱参观。通过狱务显示屏等电子设施,人们可以了解服刑人员在监狱受到的各种奖惩和申诉投诉信息,执法管理过程更加公开透明。

广东警官学院副院长任克勤说:“设监狱开放日有利于让社会了解监狱,加强监狱与社会的沟通,提高监狱公正文明的执法水平。”

服刑人员胡某说:“监狱开放日让人家对我们的生活、劳动和减刑有了更直观的了解。同时,综合表现奖励情况随时都可以在狱务公开显示屏上看到,对我来说也是一种鞭策。”凭借自己的努力,胡某今年5月获得了第一次减刑机会。

广东省依法治省办公室常务副主任张宇航说,以往在许多人的印象中,监狱是一个令人望而生畏的“神秘”地方。向社会开放,接受公众参观,这种社会因素的介入,打破了监狱执法的封闭格局。

沈铁走进2393所中小学开展安全教育

本报讯(通讯员呼兴宝 记者顾威)沈阳铁路局组织101个基层站段的9000多名青年志愿者,走进2393所中小学开展安全教育,提升中小学生的安全意识和自我防护能力。

这项活动始于5月10日,以“跨入高铁时代,共享平安生活”为主题。9000多名青年志愿者充满青春活力的身影活跃在校园的每个角落,他们宣讲铁路安全知识,组织护路知识有奖问答,还开展了聘任护路宣传员,命名护路小卫士、发放护路漫画手册等形式多样的主题活动,以增加学生的学习兴趣。

沈阳工务机械段组织青年志愿者到辽宁省内重点智力残疾特殊教育学校,通过学校老师将宣讲的铁路常识用语手语翻译给学生,与这些特殊的孩子进行沟通交流。青年志愿者还在学校醒目位置粘贴了安全常识海报。沈阳站向每名小学生发放“跨入高铁时代,共享平安生活”安全签约书,请家长和学生学习、签约承诺。

河北邢台市公安局

11个小时端掉3个假发票窝点

本报讯(通讯员张国志 侯艳秋 记者张世斌)5月27日,河北省邢台市公安局经侦支队11个小时在平乡县连续端掉3个制假和储藏假发票窝点,收缴假发票60多万份。

今年实施“深入打击整治发票犯罪专项行动”以来,该市公安局经侦支队通过排查、监控、化装侦查及利用现代科技侦查手段,经过4个多月潜心工作,锁定了犯罪窝点。5月27日下午17时,该局经侦支队与平乡县公安局经侦大队、刑警大队及当地派出所共50余名民警联合出击,在平乡县一村民家中,将正在印制假发票犯罪嫌疑人当场抓获。缴获假发票62万多份,一并缴获了印刷机、切纸机、晒版机、发票PS铝板等作案工具。在对犯罪嫌疑人突审后,又于凌晨4点分别在该村和平乡县城拿下两个假发票储藏窝点。3窝点共计缴获假发票68.7万余份。

辽阳一盗贼窃千元电线被重判三年半

法院:构成破坏电力设备罪

本报讯(记者顾威 通讯员沈新荣 杨维)辽宁省辽阳市太子河区望水台街道小纸房村村民孙某盗窃价值仅1030元,近日却被辽阳市太子河区法院判了三年半徒刑,为何判得这么重?原来,孙某盗窃的是正在运行的电线。

孙某共两次偷割电线,一次是将辽阳市自来水公司泵房电井四股铝芯电线割断,盗走电线7米,价值140元,销赃获利40元。另一次,孙某又来到太子河区东陵乡东光村一农田地里,爬到电线杆上,将正在为水田灌溉输送电力的铝芯电线割断,盗走电线160米,价值896元。孙某还未来得及销赃,就被巡逻民警发现,当场抓获。

太子河区人民法院审理后认为,本案

中,孙某两次盗窃的都是正在使用的电力设备,虽然电线价值仅千元,但这些电线有别于商店里作为商品售卖的电线,其行为客观上造成了线路停电,危害了社会公共安全。因此,孙某的行为构成破坏电力设备罪,判处有期徒刑3年零6个月。

最高人民法院《关于审理破坏电力设备刑事案件具体应用法律若干问题的解释》规定:电力设备是指处于运行、应急等使用中的电力设备;已经通电使用,只是由于枯水季节或电力不足等原因暂停使用的电力设备;已经交付使用但尚未通电的电力设备等。刑法第118条、119条规定,构成破坏电力设备罪尚未造成严重后果的,分别判处3年以上10年以下有期徒刑。

福建泉州中院: 用圆桌审理行政案件化解官民矛盾

“黄先生吗?你好,我是福建泉州中院行政庭杨法官,你安全回到江西老家了吧。”“我们已回到了家。谢谢你替我们这些外地打工者主持了公正。”

这是今年5月5日下午,福建泉州中院行政庭杨法官电话回访案件当事人的一段对话。今年4月30日,泉州中院首次运用“圆桌式审判”方式成功化解一起行政纠纷案件,上诉人当天申请撤回上诉,并支付了赔偿款,行政相对人、行政机关及第三人均感到满意。

福建晋江某公司职工黄先生于2008年11月14日因交通事故致重伤,经泉州市劳动和社会保障局认定为工伤后,晋江市劳动争议仲裁委员会裁决该公司应支付其工伤待遇款202525.71元。但该公司对劳动部门作出的工伤事故认定不服,向法院起诉,一审法院判决维持具体行政行为,该公司仍不

服,上诉至泉州中院。

泉州中院本着司法为民、化解矛盾、案结事了的理念,运用“圆桌式审判”模式,并多次邀请晋江市劳动争议仲裁委员会参与协调工作。经多方努力,上诉人晋江市某公司与原审第三人黄先生就工伤事故赔偿达成协议,除先前支付的部分医药费外,再一次性赔偿黄先生12万元,并当场履行。该公司以其已与第三人赔偿协商解决为由向法院申请撤回上诉。

据了解,泉州中院为保证行政诉讼案件优质、高效地审理,妥善化解行政争议,积极推行行政诉讼“圆桌审理模式”。该审理模式就是让合议庭组成人员、被诉行政机关、行政相对人和第三人围绕在圆形或椭圆形审判台周围,通过“拉家常”式的交流方式,依法解决行政争议的审判活动,营造平等协商的良好氛围,促进矛盾纠纷化解。

(傅乔成 蔡宗谋)

行政监管不能只跟在屁股后面“叫停”

郭敬波

上周末,国家发改委和中国银监会分别在官方网站上发出通知,联合向银行对个人收取零钞清点费“叫停”。根据调查,农行、建行两家停止对个人零钞清点的费用,但继续收取对公业务零钞清点费,收费标准没有改变。股份制银行中,光大银行、浦发银行客服人员表示,仍统一按原收费标准继续收取零钞清点费(6月8日《燕赵都市报》)。

在网上百度“叫停”,使用频率可谓颇高,“个性化车牌”、“天价月饼”、“花园式工厂”、“豪华教材”、“孟母堂”、“爱情长城”、“名人医疗广告”、“点钞费”……市场经济中花样百出的创意把行政监管弄得个不亦乐乎,一路忙着“叫停”。

在过去的计划经济体制下,生产与生活都按政府“计划”行事,也就无所谓“叫停”了。随着市场经济的逐步深入,伴随政府职能的转变,许多领域事前审批制度转为事后监管制度,已经成为形势发展的必然。《行政许可法》更让一大批行政审批项目被取消。这样就把过去大量由政府事前审批的事项交由市场主体自主决定、交由市场竞争调节、交由中介机构来进行管理,而政府则主要采取事后监督的机制来管理。事前审批的少了,事后“叫停”自然就多了。

如果说叫停“点钞费”只是一种利益平衡的话,有些“急刹车”式的叫停则会造成本大的经济损失。如近日媒体报道的河南南阳紧急“叫停”即将封顶的经济适用房。行政法上有一个原则叫“信赖保护原则”,就是政府对自己作出的行为或者承诺应守信用,不得随意变更,不得反复无常。行政许可可如此朝

令夕改地自我“叫停”,赔的是纳税人的钱,伤的是老百姓的心。

有些“叫停”则反映出某些行政机关的管理惰性。比如前年央视报道的济南大明湖畔一座高达13层的住宅楼被强行拆除的新闻,据当时的执法人员讲,该高层建筑开挖地槽,执法人员就发现该高层建筑没有规划许可证和施工许可证,属于典型的“野楼盘”,于是当场下达了停工通知。然而开发商叫而不停,继续偷偷地盖。一幢大楼居然能“偷偷地”盖到十三层,如果这样的理论都能成立,那么还有什么样的行政失职不能以当事人“偷偷地”来搪塞呢?

现实生活中,某些中介机构的职能还没有真正发挥出来,本来应当以行业自律为职责的“行业协会”,却屡屡成了操纵市场涨价的幕后黑手。比如前段时间宁波市包装企业瓦楞纸箱纸板价格在原基础上统一上调10%至15%、杭州地区的电动车将在原有的价格体系上统一涨价50-80元/辆,还有诸如建材涨价、金饰珠宝涨价、客运票价涨价、牛奶涨价等,无不是“行业协会”山头一呼的结果。

而从“蒜你狠”到“豆你玩”这些违反价值规律的现象,更让我们看到市场自我调节也有失灵的时候。市场经济离不开行政监管,行政监管不但要“不越位”,更要“不缺位”,不要一味地跟在市场的屁股后面“叫停”。对有些违法现象要硬性取缔而不是临时叫停,对叫而不停者要及时采取行政强制措施,这样才能推动市场健康发展。



6月5日,贵州省施秉县交警大队在县城福乐超市门口摆摊设点开展安全生产月宣传活动,共出动警力12人次,展出展板25块,并发放宣传资料2000余份,使5000余人 nationwide 交通安全月里受到教育。 唐光新 舒秀锋 摄

合肥铁路列车上抓获两名毒品犯罪嫌疑人

本报讯(通讯员喻超)6月4日17时许,细心的合肥铁路乘警在列车上查获一名携带毒品的犯罪嫌疑人后,出于职业敏感在同一节车厢里杀了个“回马枪”,成功将另一名同伙抓获。

当日,深圳西开往泰州的K92次列车由深圳西站发车后,担当该次列车乘务任务的合肥铁路公安处乘警支队警官刘昌文便带领警组其他同志在车厢内开展查堵工作。当查到该列车2号硬卧车厢时,发现21号中铺旅客吴某有异常举动且神情紧张,形迹可疑,刘警官便对其进行仔细盘问检查,并在其放在行李架上的箱子内发现藏匿的4包用透明塑料袋包装好的“冰

毒”,正当其他民警准备将吴某带至餐车进行详细询问时,敏感的老刘突然意识到隔壁20号中铺的另一名男子身份证上显示的住址与吴某一样,同是安徽省池州市贵池区殷汇镇。老刘迅即回看了一眼隔壁的中铺,正好与满脸大汗的该男子对视了一眼,正是这次“回马枪”,刘昌文成功将藏在该男子鞋子夹层黑色袜子裹着的两包“冰毒”。

经查,这名男子姓王,与之前抓获的吴某系同伙,此次两人携带的“冰毒”共计100.2克,准备带至泰州进行销售。此案也是6月1日以来,合铁乘警支队查获的第4起重大毒品案件。