

深度
浙江新闻名专栏

在我国已走过20年历程的消费者权益保护运动,今天掀开历史新页:经过首次“大修”的《消费者权益保护法》(简称“新《消法》”)开始实施,安全权、后悔权、信息权等一系列消费者权益保护新亮点闪现——

新消法 新权益 新责任

本报记者 张燕

20年前,《消费者权益保护法》诞生,为广大消费者撑起了法律的保护伞,成为消费者维权的尚方宝剑;今天,历时四年起草、多次修改的新《消法》)正式实施。中消协将今年“3·15”主题确定为“新消法、新权益、新责任”,根据新《消法》,消费者会有怎样的新权益?商家将承担哪些新责任?消费者的维权又会发生什么新变化?

新权益: 安全权、后悔权、信息权

在菜场购物摔倒了,菜场经营者是否会推卸责任,置之不理?网上买了不喜欢的东西,商家是否会设置重重障碍拒绝退换货?买了一套房子,你的手机总能接到不同的装修公司打来的电话,谁出卖了你的个人信息?消费者生活中常遇的权益问题,新《消法》都有覆盖。“新《消法》特点之一,是增加了对消费者的权益关注,具体体现在安全权、后悔权和信息权等方面。”市消费者权益保护委员会秘书长侯友杰介绍。

新《消法》第7条规定,消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利,消费者有权要求经营者提供的商品和服务,符合保障人身、财产安全的要求。

消费者个人信息安全也有明确说法。新《消法》第29条规定: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,并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息,应当公开其收集、使用规则,不得违反法律、法规的规定和双方的约定

收集、使用信息。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,不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者应当采取技术措施和其他必要措施,确保信息安全,防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时,应当立即采取补救措施。

“买房、买车,甚至上培训班等很多情况下会出现消费者信息外泄问题,然而由于没有明确的法律法规,再加上取证困难,消费者常常维权受阻。”侯友杰认为,新《消法》首次明确了个人信息安全,这将为今后的维权提供依据。

新规给予了消费者后悔权——网购“七天无理由退货”。去年,蒋先生在网上订购了一批壁纸,并支付了300元订金,收到货后,蒋先生发现壁纸的款式与装修风格不合,要求退货遭到拒绝。根据此前法规,如果商品没有问题,经营者确实没有义务为消费者退货。然而,新《消法》却给出了颠覆性规定:凡是通过网络、电视、电话、邮购等方式购买到的商品,消费者都有权自收到商品之日起7日内退货,且无需说明理由(部分商品除外)。

对于消费者后悔权的保障,新《消法》要求第三方平台来实现:消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。也就是说,如果网店不接受七天无理由退货,网络平台有连带责任。

“给消费者的后悔权制约了商家的经营行为,进一步规范了网购行业的发展。”侯友杰说。记者了解到,就在新《消法》实施前一天,淘宝网对外宣布升级消费者保障服务体系,“超七天退货服务”亮相,首日就有1.5万



昨天上午,江北区质监局在广厦华庭小区为居民提供免费的血压计检测、黄金珠宝鉴定、量血压、清洗眼镜等服务。图为专家为居民免费鉴定黄金珠宝。(张燕 张悦 摄)

卖家承诺15天退货服务,涉及386万种商品,覆盖了约九成的商品。

新责任: 举证倒置、退一赔三、全品类三包

与消费者权益更受关注同步的是经营者义务的强化。新《消法》中关于举证倒置、退一赔三和全品类商品的“三包”服务,让消费者拍手叫好。

根据我国《民事诉讼法》规定的一般证据规则,“谁主张谁举证”,即消费者发现商品质量问题,需要举证。然

而,由于高昂的鉴定费用、样品的保留、漫长的时间以及繁琐的程序,很多消费者放弃了投诉。新《消法》规定,经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务,消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。“新《消法》将消费者‘拿证据维权’转换为经营者‘自证清白’,实行举证责任倒置,破解了消费者举证难问题。”侯友杰说。

消费者遇到商家欺诈行为,对“退一赔一”已了然于心。然而,新《消法》第55条规定更大快人心:经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔

偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。“500元起赔,退一赔三,加重了经营者的责任,也是在提醒经营者应诚信经营。”

“三包”是经营者对商品质量的承诺。此前,除了特殊商品外,国家有关行政主管部门三批制定了特殊品种24种商品的“三包”规定。而新《消法》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、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。也就是说,除了特殊商品外,“三包”商品的覆盖面基本上扩大到所有商品。

新闻内存 “12315”为全国消费者挽回经济损失13亿元

2013年,全国工商管理机关依托12315网络处理消费者诉求700.27万件,为消费者挽回经济损失13.42亿元。这是记者14日从国家工商行政管理总局了解到的。

在上述700.27万件消费者诉求中,消费者投诉101.64万件,比上年增长13.85%;消费者举报28.33万件,同比增长4.26%;消费者咨询570.29万件,增长10.25%。

去年,全国工商管理机关共查处无照经营案件40.07万件、侵害消费者权益案件13.18万件、相关市场违法案件17.01万件、商标违法案件5.69万件、广告违法案件4.41万件、竞争执法和经济检查执法案件20.81万件。

2011年和2012年,全国工商机关依托12315网络分别为消费者挽回经济损失10亿元和12亿元。(据新华社)

央行暂停阿里腾讯虚拟信用卡 互联网金融亮“黄灯”?

央行13日下发文件暂停支付宝、腾讯的虚拟信用卡产品,同时被暂停的还有条码(二维码)支付等面对面支付服务。专家表示,对金融支付领域进行审慎监管是各国惯例,央行此次出手是规避风险的必要之举,但从长远来看,互联网金融或是大势所趋。

虚拟信用卡被暂停 阿里腾讯被泼冷水

此前,阿里巴巴和腾讯先后宣布将与中信银行合作推出虚拟信用卡,这种虚拟信用卡将跟用户的支付宝或微信支付绑定,用户的信用额度则由之前的网络信用度决定。支付宝信用卡的基准信

用额度为200元,微信虚拟信用卡的额度则分为50元、200元、1000—5000元三档,用户还可享受50天的免息期。

跟以往较长的申请期和相对繁琐的申请环节相比,虚拟信用卡可以在两大互联网支付平台上实现“即申请、即发卡、即支付”。互联网保险公司众安在线为虚拟信用卡提供信用卡消费信用保险,保障客户信用风险及银行信贷资金的安全。

央行13日发布的文件称,虚拟信用卡突破了现有信用卡业务模式,在落实客户身份识别义务、保障客户信息安全等方面尚待进一步研究。央行同时暂停了线下条码(二维码)支付业务,认为其突破了传统受理终端

的业务模式,其风险控制水平直接关系到客户的信息安全与资金安全。而将二维码支付应用于支付领域有关技术,目前终端的安全标准尚不明确。

二维码支付是当前一些第三方支付机构力推的线下支付方式。如微信支付推出的“微POS机”,商家安装后只需输入消费金额,就会产生一个二维码,消费者只需要用微信的扫一扫功能进行扫码就可以完成支付。

看得见的方便,看不见的风险?

业内人士表示,央行暂停虚拟信用卡和二维码支付,主要是从客户支付安

全角度出发,拦住“看不见的风险”。

兴业银行首席经济学家鲁政委表示,在各国金融系统中,有两大块业务因被认为可能具有系统性风险而普遍实行审慎监管,一是吸收公共负债,第二就是支付系统。对信用业务、支付系统的监管,涉及大量不特定的主体,如果出现漏洞会对金融系统带来巨大冲击。

监管部门的担忧并非“多虑”。事实上,近年来部分商业银行盲目追求发卡规模“跑马圈地”,放松发卡审核、冒领信用卡等现象屡禁不止,信用卡坏账率去年明显攀升。今年2月,央行再次发文强调加强银行卡业务管理,指出“有部分发卡银行、收单机构对银行卡业务相关管理制度落实到位,存在放

A股反弹再度中断 沪深股市缩量回调

受央行暂停网络虚拟信用卡产品消息影响,A股短暂反弹再度中断,本周最后一个交易日沪深股市双双回调,前者2000点失而复得,后者跌幅超过1%。与此同时,两市成交有所萎缩,显示市场观望气氛浓厚。

当日上证综指以2008.83点跳空低开,全天大部分时段维持弱势整理状态。午后沪指出现一波小小“跳水”行情,盘中一度击穿2000点整数位,下探1990.98点后跌幅收窄,最终收报2004.34点,较前一交易日跌14.77点,跌幅为0.73%。

深证成指收报7239.06点,跌80.23点,跌幅为1.10%。

沪深两市超过1400只交易品种告跌,明显多于上涨数量。不算ST个股和未股改股,两市15只个股涨停。权重指标股表现不佳。总市值排名前30位的个股中,仅有浦发银行一只个股上涨。受利空传言影响,中信银行早盘一度跌停,午后以“媒体报道需澄清”为由停牌,全天跌幅高达8.26%。前一交易日大涨逾3%的比亚迪,当日也录得4%以上的较大跌幅。

在前一交易日基础上,沪深两市成交继续萎缩,分别为699亿元和913亿元。

大部分行业板块随大盘收跌。旅游餐饮、综合类、煤炭等多个板块整体跌幅超过1%。家电成为当日唯一涨幅超过1%的行业板块。日用品、传媒教育、化纤化纤等板块逆势上涨,但幅度十分有限。

沪深300指数收报2122.84点,跌17.50点,跌幅为0.82%。10条行业系列指数中,仅有300信息逆势小幅收涨。300能源、300消费跌幅超过1%。

沪深B指同步收跌。上证B指收报226.94点,跌1.30点,跌幅为0.57%;深证B指跌2.32点至834.13点,跌幅为0.28%。

3月11日,支付宝、腾讯分别宣布将联合中信银行推出网络虚拟信用卡,并一度推动后者股价大幅上升。但据媒体报道,央行紧急暂停了虚拟信用卡业务。受此影响,中信银行股价大幅走低。沪深大盘也受到利空因素困扰,双双缩量收跌。

(据新华社)

松发卡审核、违规代办银行卡、交易信息不合规、受理终端管理混乱等问题”。

审慎监管:亮“黄灯”还是亮“红灯”?

从种种迹象来看,央行此次可能只是亮“黄灯”而非“红灯”,互联网金融的滚滚大潮,并不会因此放缓脚步。

“央行的暂停可能是‘技术’上的,从长期来看,虚拟信用卡代表了未来的发展方向。”外经贸大学金融学院兼职教授赵庆明表示,虚拟信用卡是从手工时代到互联网时代的巨大突破。关键在于后合的监管和风控体系,对监管部门的征信体系管理也提出了新的要求。

从央行的表态来看,目前主要是从支付安全和合规角度出发,对两个产品进行统一评估。中金公司预计,在补充相关材料、完善相关风控措施后,虚拟信用卡和二维码支付业务仍可能恢复。

“很多新事物刚出现的时候会被认为‘离经叛道’,但最终可能变成主流的东西。”赵庆明说。(据新华社)

普及移动金融信息安全知识

A 熟悉用好电子银行安全助手

1. 手机短信认证

编号XXXXXX, 您尾号XXXX卡向XXXXX尾号XXXXX卡支付XXXX元,短信验证码XXXX。

• 用手机短信配合验证的一种方式。

• 强烈建议普通U盾客户和口令卡客户开通此功能。

• 您可以通过我行营业网点办理或登录网上银行(安全中心—手机短信认证—开通手机短信认证)自助开通。

2. 网银或手机银行登录短信提醒

您于XX时间登录工行网上银行成功,登录编号XX。如有疑问,您可将本短信转发至95588强制退出。

• 每次登录个人网上银行或手机银行时我行都会向您预留手机号码发送一条提醒短信。

• 强烈建议通过网上银行(工银信使—定制工银信使—选择“登录短信提醒”)开通此功能。

如何安全使用电子银行

3. 余额变动提醒

您尾号XXXX卡XX时间网上银行收入(网上银行转账)XX元。

• 您的账户资金发生变动时,我行会立即向您发送手机短信。

• 您可以通过我行营业网点、网上银行(工银信使—定制工银信使—选择“余额变动提醒”)或95588电话申请此功能。

4. 防钓鱼安全控件

当您在网页上输入工行账号时,它将自动对您所在网页进行分析识别并作出风险提示。

• 您可在我行网站下载并安装该控件,或通过工行网银助手帮助您安装。

5. 预留信息验证

您登录网上银行或手机银行时,我行会显示您预留的文字信息,帮助您识别假冒银行网站。

• 您可通过网上银行“安全中心”栏目预留或修改相关验证信息。

6. 网银或手机银行交易权限管理

为了满足您个性化的安全管理需要,您可通过网上银行“安全中心”栏目自助设置网银交易权限。

• 您登录后,在“安全中心”栏目下,可自助设置网银交易权限。

B 养成电子银行良好使用习惯

- 设置密码“本人亲记别人难猜”**

避免直接使用与本人明显相关的信息(如姓名、生日、常用电话号码、身份证件号码等)作为密码;为电子银行设置专门的、不同于其他用途密码(如会员密码、电子邮箱密码等)的密码。
- 保护好各类密码**

不要在计算机、电话、手机或其他电子设备上记录或保留您的银行卡密码、存折密码、网上银行密码、U盾密码等重要信息;不要相信陌生人的短信、电话、邮件、网上聊天内容等,不要将密码透露给他人(包括银行工作人员)。
- 电脑安全要做好**

安装个人防火墙、及时更新杀毒软件,保护用于办理网上银行业务的计算机等电子设备的安全,防止其发生信息泄露或被他人操控;不要在网吧等多人共用的计算机上使用网上银行。
- 验证工行网站地址www.icbc.com.cn,客户服务热线95588**

访问我行网站时请直接输入网址登录,不要通过其它网址、号码或链接方式间接访问我行网站;我行不会通过邮件、短信、电话等方式,要求客户到指定的网页修改密码或进行身份验证,如果您收到此类信息请不要相信。
- 网上支付要小心**

请您在支付前仔细核对订单信息无误后再确认支付。不要随便点击陌生人向您发送的图片等文件及链接地址;不要轻信陌生人发布的虚假、廉价商品信息;不要开启操作系统及MSN、QQ等即时通讯工具的远程协助功能;谨防您的卡号、密码、口令卡坐标等信息被窃取。当页面显示支付出错时,请立即查看账户余额是否变动,不要轻易重复提交。