

新修订的消费者权益保护法和《关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》今起施行

最高法院回应消费维权四大热点问题

面对商家“霸王”的霸王条款，消费者该如何维权？想打官司维权，却没时间没条件，怎么办？买到假认证的食品，能否追究认证机构的责任……

新修订的消费者权益保护法和最高人民法院制定的《关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》都将于今年3月15日起施行。日前，最高人民法院民一庭副庭长程新文就这部法律和司法解释施行过程中，如何维护消费者权益，回答了有关提问。

可请求法院认定“霸王条款”无效

【维权难点】在超市买了一盒打折鸡蛋，回家一看都变质了，找他们理论，对方却指着墙上的告示说，我们已经说明了打折商品不退不换。如何维权？

【消费者权益】新消法：经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

【法官解答】实践中，消费者与食品药品的经营者相比，处于弱势地位。如果遇到此类情况，消费者可以依据消费者权益保护法的相关规定，请求人民法院认定该内容无效。商品打折作为一种促销手段，不能以打折商品不退不换为条件损害消费者权益，这是一种典型的排除或者限制消费者权利、对消费者不公平的告示，人民法院应依法支持消费

者的请求。

网络交易平台视情承担先行赔付责任或连带责任

【维权难点】网购了一些食品，质量有问题，交涉过程中，网上店铺没有了，难道就这么算了？

【消费者权益】新消法：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。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

【法官解答】区分不同情况，网络交易平台提供者应依法承担不同的责任。在网络交易平台提供者不能提供食品、药品生产者、销售者的真实名称、地址和有效联系方式时，网络交易平台要依照消费者权益保护法的相关规定承担责任。网络交易平台提供者仅仅是提供给商家一个销售食品、药品的场所，直接责任人应当是生产者或者销售者，网络交易平台提供者承担责任后可以向食品药品的生产者、销售者追偿。

实践中，存在网络交易平台的提供者明知食品、药品的生产者、销售者利用其平台侵害消费者权益而放任自流的情形，此种情况下构成共同侵权。依照侵权责任法的有关规定，网络交易平台提供者与食品、药品生产者、销售者承担连带责任。

食品药品纠纷中举证责任向有利于消费者倾斜

【维权难点】买了有问题的食品、药品，准备到法院打官司维权，可想到要举证，没时间、没专业的鉴定设备，怎么办？

【消费者权益】食品药品司法解释：消费者举证证明所购买食品、药品的事实以及所购食品、药品不符合合同的约定，主张食品、药品的生产者、销售者承担违约责任的，人民法院应予支持。消费者举证证明因食用食品或者使用药品受到损害，初步证明损害与食用食品或者使用药品存在因果关系，并请求食品、药品的生产者、销售者承担侵权责任的，人民法院应予支持，但食品、药品的生产者、销售者能证明损害不是因产品不符合质量标准造成的除外。

【法官解答】根据法律规定，食品药品纠纷案件不适用举证责任倒置，司法解释对食品药品纠纷规定了举证责任转移，作出了向消费者倾斜的规定，即消费者对食品、药品质量不合格或遭受损害进行初步举证，举证责任即转移给经营者。

因食品药品纠纷引起的诉讼有两种，一种是违约之诉，也就是合同之诉；另一种是侵权之诉，也就是购买食用食品、使用药品后人身权益遭受损害引起的诉讼。消费者在这两种诉讼中举证责任不一样。在违约之诉中消费者仅对购买涉案商品的事实以及涉案商品不符合合同约定的标准举证。而在侵权之诉中，消费者不仅要举证证明购买了涉案商品，还要初步证明食用食品或使用药品的事实和受到损害的事实，并且证明两

者之间有因果关系。而生产者、销售者要证明其所售食品合格，或者生产者、销售者举证证明损害不是因产品不符合质量标准造成的，才可以免责。

食品认证机构虚假认证欺诈消费者须担责

【维权难点】现在很多水果蔬菜都贴有绿色、有机等五花八门的认证标识，如果买到假认证的食品，能否追究这些认证机构的责任？

【消费者权益】食品药品司法解释：食品认证机构故意出具虚假认证，造成消费者损害，消费者请求其承担连带责任的，人民法院应予支持。食品认证机构因过失出具不实认证，造成消费者损害，消费者请求其承担相应责任的，人民法院应予支持。

【法官解答】这种情况可以向食品认证机构追责。目前市场上经过认证的食品越来越多，经过认证的食品价格要远高于普通食品，但实际上有不少普通食品，甚至不合格食品贴有无公害食品、绿色食品或者有机食品的认证标识，欺诈消费者。

司法解释规定了食品认证机构的责任，区分了食品认证机构认证食品与其实际性质不符是出于故意还是过失。如果食品认证机构故意出具虚假认证，造成消费者人身损害、财产损失的，其与食品的生产者、销售者构成共同侵权，应当承担连带责任。如果因过失导致认证不实，则应当承担与过错程度相适应的补充赔偿责任。

新华社记者 杨维汉 舒静
(新华社北京3月14日电)



马失联客机「人为向西」？

美将把搜寻范围扩大至印度洋

3月13日，在马来西亚吉隆坡，一名女子把为马航失联客机写下的祝福语贴在看板上。

新华社供本报特稿(凌朔) 美国白宫发言人13日说，由于得到一些“新信息”，美国将把搜寻失联航班的行动向马来西亚以西的印度洋海域扩展。

另外，美国媒体报道，由于飞机的两套通信系统在不同时间关闭，飞机转向离开原航线行为更有“人为”意味。

范围向西扩展

美国白宫发言人杰伊·卡尼说：“我的理解是，基于一些新信息，可能会在印度洋开辟额外的搜寻区域。当然，这些信息不一定是决

定性信息，但是新信息。”

卡尼没有点名新信息的具体细节，马方官员也尚未就此回应。

参与失联调查的官员先前路透社和美联社记者披露，卫星在飞机失联后收集到飞机发出的微弱电子脉冲信号。这一信号由飞机的ACARS系统自动发出，每小时一次，卫星收集到5至6次。

一些专业人士说，根据这一信号无法判断飞机的航线和位置，也无法判断飞机究竟发生了什么，可能的情形包括技术故障、劫机或其他事件。

印度加入搜寻

现阶段，多方派遣船只和飞机在多个广泛海域展开搜索，范围涉及马来半岛和安达曼海的两侧。

美国海军派遣先进的P-8A型“海神”反潜巡逻机在马六甲海峡搜索，先前，美军P-3“猎户”反潜机已经被派遣至附近海域。

美国国防部官员13日告诉媒体记者，应马来西亚政府请求，美国海军“基德”导弹驱逐舰已经开赴马六甲海峡，先前，“基德”舰与海军“平克尼”舰在泰国湾海域进行搜索。“基德”舰载直升机可对搜索区域进行空中侦察。

同时，印度国防部下令向安达曼海、尼科巴群岛等区域部署舰船、飞机和直升机。一架P-8I型“海神”反潜机自13日开始已经在安达曼海的一些岛屿上空巡察。

美国海军第七舰队指挥官威廉·马克思说，转向印度洋搜索难度加大，仿佛是“从一张棋盘到足球场……这完全是新局面，我们必须使用新战略、新战术”。

具有人为可能

另外，美国广播公司援引两名美国官员的话报道，依据飞机两套系统的“失声”时间判断，飞机可能并非因为一桩突发的灾难而失联。

报道说，飞机的数据报告系统在8日凌晨1时07分关闭，负责传输位置和高度信息的应答机在1时21分关闭。

美国广播公司航空顾问约翰·南斯说，这一14分钟的时间间隔意味着两套通信渠道被“系统性关闭”，存在“故意操作”的可能。

报道说，美方调查团队“相信存在手动介入”，意味着飞机失联可能不是因为事故或灾难性操作。

五角大楼一名不愿公开姓名的高级官员告诉美国广播公司，飞机可能在印度洋区域。

克里米亚16日公投 俄乌安理会上打嘴仗

新华社联合国3月13日电 (记者倪红梅 顾震球) 联合国安理会13日就乌克兰局势举行会议，乌总理亚采纽克在会上指责俄罗斯“军事侵犯”乌克兰。俄代表丘尔金则强调乌克兰危机并非俄罗斯引发，呼吁各方客观看待克里米亚公投。

亚采纽克说，乌克兰正面临俄罗斯的“军事侵犯”，俄罗斯逮捕了一系列俄乌双边和多边条约，也违反了《联合国宪章》。他呼吁俄方撤走部署在克里米亚的军队，通过对话谈判解决冲突。他还表示，乌克兰准备举行全国范围对话，通过宪法规定的方式赋予克里米亚更多自治权。

亚采纽克说，乌克兰与俄罗斯有几十年友好关系，作为乌总理，他确信俄罗斯不想要战争。对此，俄罗斯常驻联合国代表丘尔金说，俄罗斯不想要战争，相信乌克兰人民也不想。

丘尔金强调，乌克兰的暴力升级并非俄罗斯引发，而是乌内部势力及西方一些力量推动的，需要客观看待。推翻乌克兰合法政权的行为是违法的。在基

辅的激进派目前还没有放下武器，也没有遵守此前制定的和平协议推动全国对话，进行真正的宪法意义上的改革。

谈到克里米亚16日将举行的公投，丘尔金说，此事的起因是乌克兰激进派违反宪法、用暴力方式推翻合法政权造成的。

联合国秘书长潘基文13日在会见亚采纽克时呼吁乌克兰要不遗余力地与俄罗斯进行直接对话。潘基文强调，乌总理应以包容的精神管理乌克兰，《联合国宪章》应是和平解决乌克兰危机的指导原则。

乌克兰克里米亚自治共和国议会6日通过决议，宣布克里米亚将以联邦主体身份加入俄罗斯联邦，同时决定把关于共和国地位的公投从本月30日提前到16日举行。乌克兰当局随即宣布克里米亚议会的决定非法，由美国、德国、法国等国家组成的七国集团也发表声明，称克里米亚全民公投没有“法律效力”，将不承认公投结果。俄方则表示，将尊重并支持克里米亚人民的选择。

戴安娜被曝向《世界新闻报》提供王室电话本

新华社伦敦3月13日电 (记者夏晓) 13日在伦敦老贝利英国中央刑事法庭，《世界新闻报》前王室新闻编辑克萊夫·古德曼说，已故戴安娜王妃曾在1992年向他提供过一本王室电话目录。

古德曼2007年1月因窃听王室电话获刑，后被《世界新闻报》解雇。目前，他被控贿赂政府官员以获取王室电话目录。古德曼否认这一罪名。

据英国媒体报道，古德曼当日在法庭上说，戴安娜当年在邮寄给他这本王室内部电话目录后，还曾打电话确认他是否收到。

古德曼说：“她当时正经历一个困难时期。她告诉我她想让我看那电话本，来看查尔斯王子的下属和家族有多大规模……她觉得查尔斯的亲信和家族势力让她深陷泥潭。”

古德曼还表示，戴安娜那时与

数名记者来往密切，欲使媒体尤其《世界新闻报》成为她的“强大”盟友对抗查尔斯王子。

戴安娜1992年12月与查尔斯王子正式分居。两人1996年离婚，次年，戴安娜在巴黎死于车祸。

古德曼在2006年被捕时，警方在其住所搜到15本电话目录。古德曼否认其中任何一本来自政府官员，也否认曾为此付钱。

伦敦老贝利法庭正在审理的传媒大亨鲁珀特·默多克新闻集团旗下原《世界新闻报》窃听案于2013年10月底开庭，审理预计持续到今年5月。

有160多年历史的《世界新闻报》因非法截取、窃听私人电话信息于2011年7月10日被迫停刊。

据报道，《世界新闻报》电话窃听受害者超过600人，包括王室成员、内阁大臣、体育娱明星和普通刑事

奥巴马夫人米歇尔将访华

新华社北京3月14日电 外交部发言人秦刚14日宣布，应中国国家主席习近平夫人彭丽媛邀请，美利坚合众国总统奥巴马夫人米歇尔女士

及家人将于3月20日至26日访华。访华期间，彭丽媛女士将予以会见。米歇尔一行将访问北京、西安、成都。有关具体情况请关注届时的报道。

“玉兔”月球车成功自主唤醒

新华社北京3月14日电 (记者余晓洁 郭丽琨) 14日6时42分，嫦娥三号巡视器——“玉兔”号月球车收到正常遥测信号，成功自主唤醒。此前，嫦娥三号着陆器于12日15时21分自主唤醒。进入第四月昼工作期后，着陆器和月球车搭载的载荷重新开机，按计划开展有效探测工作。

这是记者从国防科工局获得的消息。

在此前三个月昼工作期，着陆器工作正常。着陆器上搭载的有效载荷月基天文望远镜、极紫外相机以及工程载荷月尘测量仪完成了既定的探测任务，获得了大量的科学和工程数据。进入新

的月昼后，这些载荷将进行长期的有效探测，以获得更多科学数据和探测成果。目前，着陆器已转入长期管理模式。

自去年12月14日实现月面软着陆以来，“玉兔”号月球车经历了三个月夜极低温考验，迎来了第四个月昼。按照工作计划和相关程序，月球车将转入长期管理模式。月球车此前出现的机构控制异常问题仍未排除，有关方面仍在继续进行故障排查工作。月球车其它功能正常，车上的全景相机、测月雷达等四台有效载荷按计划开展了科学探测。在此后的月昼工作期间，月球车搭载的设备将根据需要在地面控制中心的指挥控制下开展后续探测工作。

长沙发生一起致多人伤亡案件 5人被砍死 歹徒遭击毙

新华社长沙3月14日电 14日10时15分许，长沙市开福区伍家岭沙湖桥菜市场内，两名外地经商人员海比尔·图尔迪、买买提·阿卜拉因纠纷引发互殴，其中一人被对方砍死。行凶歹徒海比尔·图尔迪在逃跑过程中砍伤四名无辜群众，其中两人被当场

砍伤致死，另两名受伤者送医院抢救无效死亡。接警后，长沙警方快速反应，迅速赶往现场处置，当场击毙行凶歹徒。

案发后，湖南省、长沙市公安局主要负责人赶赴现场指挥处置，并到医院看望受伤群众，慰问无辜死亡群众家属。此案正在深入调查中。

西安幼儿“被服药”事件后续 逾200名孩子完成体检

据新华社西安3月14日电 (记者石志勇) 记者从西安市政府获悉，西安发生两所幼儿园违规给幼儿服用处方药“病毒灵”事件后，西安市各相关部门立即组成工作组进驻涉事幼儿园开展调查和处置工作。本着对幼儿健康安全负责的态度，根据家长意愿，西安

市卫生局从12日开始，分批组织服用药品的幼儿在西安市儿童医院免费体检，并组织专业医生对检查结果进行分析研究。记者14日上午在西安市儿童医院门诊大厅看到，不少幼儿家长领着孩子前来体检，有超过200名孩子已完成身体检查。

南京“男童被泼硫酸案”宣判 被告人一审被判无期徒刑

据新华社南京3月14日电 (记者王骏勇 朱国亮) 备受关注的南京江宁“男童被泼硫酸案”14日宣判，南京市中级人民法院一审以故意伤害罪判处被告人蔡士林无期徒刑，剥夺政治权利终身。

2013年5月30日，就读于南京市江宁区某小学的10岁学生许某在上学途中，突然遭到一男子用酸性液体泼向脸部，造成伤残。

经审理查明，2010年2月，被告人蔡士林通过他人介绍与刘某相识并

发展为男女朋友。2012年9月，刘某提出分手，蔡认为自己感情受骗、经济受损，遂产生报复想法，并准备了硫酸、水枪、水瓢等作案工具，因找不到刘某，蔡决定采用泼硫酸的方式伤害刘某之子许某。

2013年5月30日7时30分许，蔡守候在许某上学的必经之路，将事先准备好的硫酸倒进水瓢，在许某路过时，迎面将硫酸泼至许某脸上和身上，致其面部、颈部、胸部大面积灼伤，容貌严重损毁。经鉴定，构成二级伤残。

湖北省政协原副主席陈柏槐被立案侦查

新华社北京3月14日电 日前，最高人民检察院经审查，湖北省政协原副主席陈柏槐涉嫌滥用职权、

受贿犯罪，依法决定对其立案侦查并采取强制措施，案件侦查工作正在进行中。

日强令冲绳小村镇采用右翼教科书

新华社东京3月14日电 (记者冯武勇) 日本文部科学大臣下村博文14日正式要求冲绳县竹富町教委采用右翼色彩浓重的初中“公民”教科书。这是安倍政权试图通过教育灌输历史修正主义的又一动向。

去年10月，文部科学省以违反《教科书无偿措施法》为由，通过冲绳县教委勒令竹富町教委采用育鹏社版教科书。竹富町则表示，该地采用的“东京书籍”版教科书来自各地捐赠，并非由国家无偿提供，且《地方教育行政法》规定当地教委有权选择教科书。

育鹏社的母公司扶桑社曾与右翼学者团体“新历史教科书编撰会”合作出版教科书。扶桑社、育鹏社出版的历史、公民教科书中存在大量歪曲历史事实、美化日本侵略战争的内容。日本右翼势力竭力想把这类教科书推广到日本各地中小学校。2011年一项统计显示，日本各地采用育鹏社出版的历史、公民教科书的中学已超过400家。

当地媒体指出，文部科学省绕过冲绳县教委，直接勒令竹富町采用特定教科书的做法实属“罕见”，此举背后暴露出安倍政权通过教育散布历史修正主义的政治企图。



这是1997年6月17日拍摄的已故戴安娜王妃在美国华盛顿红十字会总部的资料照片。
(新华社/法新)