

新消法今起正式施行

首次明确经营者召回缺陷商品义务

网购商品七日内可退货

今天是“3·15国际消费者权益日”，新修订的消费者权益保护法正式施行。在新的法律框架下，消费者怎样才能更好地保护自己权益？记者昨日采访了工商总局局长张茅。

据了解，这次修法是消法颁布实施20年来改动较大的一次。“消法是1993年制定，1994年1月1日实施的。旧消法中的一些规定已经不能完全适应实际需要了。”张茅分析说，“比如说，‘垃圾信息’的问题就超出了法条原有规定的范围，‘三包’制度已经包不了所有的商品，另外还存在着消费纠纷举证难、争议解决效率低等问题。”

张茅介绍，新消法主要从以下几个方面进行了补充修

改。一是充实细化消费者权益规定，加大了对消费者的保护力度。新消法明确要求对个人信息进行保护，包括消费者的姓名权、隐私权；完善了“三包”规定；加大了对欺诈行为的惩罚力度；规范了经营者使用格式合同条款。二是强化经营者义务与责任，着力解决消费者维权难问题。新消法首次在法律层面明确了经营者召回缺陷商品的义务，打破了只有汽车单一商品实行召回的局限；明确了经营者的举证责任，“举证责任倒置”成为破解消费者维权难、维权成本高的利器；提出广告经营者、发布者要与提供该商品或者服务的经营者承担连带责任。三是规范网络

购物、个人信息保护等新兴领域突出问题。新消法规定网络、电视等非现场购物，以及金融服务的经营者，应当向消费者提供真实、必要的信息；规定除了一些不宜退货的商品外，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由；规定了经营者要承担停止侵害、消除影响、赔偿消费者的损失等民事责任。

此外，张茅还指出，新消法对行政执法部门也提出了一些新要求。如进一步明确了行政部门对商品和服务经营活动的监管职责，加大了对损害消费者权益行为的行政处罚力度等。

据新华社

消保委去年共受理消费投诉3817件

汽车、房产、家装等今年或将建立专业委员会

□记者 史妮超 通讯员 葛荣国

本报讯 昨日，记者从市消保委了解到，去年全市消保委共受理消费者投诉3817件，为消费者挽回经济损失1156.8万元，办结率98.5%。今年，市消保委或将针对汽车、房产、家装等投诉处理复杂的行业，建立专业委员会。

除一般性日常消费投诉，去年全市共办结重大群体性案件17起，其中10万元以上退换货案件13起，5万元以上人身伤害案件1起，1万元以上农资案件3起。目前，全市已有500多家企业加入网上自行和解平台，有2000多个投

诉案件通过和解平台自行和解。2013年市消保委进一步完善消费保护软件、智能法律法规库软件、网上和解平台软件和远程投诉处理软件的功能，使4个软件更加贴近实际，更具操作性。

今年，全市消保委将加强对消费信息的分析研究，对容易发生消费侵权的问题、政府和消费者关注的问题，及时开展消费调查、消费体验，发布消费警示。

此外，针对汽车、房产、家装、珠宝、家电、保险、金融业等投诉处理复杂的行业，今年市消保委或将建立专业委员会，确保此类消费投诉疑难案件得到及时、妥善的解决。

顾客在超市被叉车碰倒

摔成十级伤残

法院判决超市赔偿23万余元

□记者 黄金 通讯员 陶琪美

本报讯 在超市购物时被一辆运货的叉车碰倒，顾客摔成了十级伤残——昨天，海曙法院审理判决了这起民事赔偿案件，当事人最终按《消法》获赠23万余元。

前年12月31日，黄阿姨到海曙一家超市购物，当她在超市内边走边逛时，突然一辆运货的叉车出现在她旁边，并碰到了黄阿姨，黄阿姨当即倒地摔伤。经医院诊断，黄阿姨这一摔，造成右侧肱骨骨折等多处伤。经鉴定伤残等级为十级。

事故发生后，黄阿姨认为超市方有责。但双方赔偿问题分歧较大，在消保委的调解下未能达成一致协议的情况下，黄阿姨把超市告上了法院。

黄阿姨认为，自己作为消费者在超市内购物，因超市未尽到应有的安全保障义务，导致她受伤，应根据《浙江省实施<消费者权益保护法>办法》，赔偿一次性生活补助费139728元，残疾赔偿金139728元，护理费10710元，共计290166元。

昨天，法庭当庭播放了事发当时的监控视频。超市方对着监控画面辩解称，黄阿姨不是被撞倒的，是她没注意脚下的情况被绊倒了。黄阿姨则认为，车子是在移动过程中，从侧后方将她挂倒的，倒地的刹那车子还在移动，过错完全在于超市。

双方争执不下，法官组织了调解。黄阿姨坚持要按《消法》的有关规定来赔偿，而超市方只肯按《侵权责任法》来赔偿，这样就没有了一次性生活补助费，伤残赔偿金的数额也要低一些，比黄阿姨的诉求少了近20万元，因两者数额相差太大，无法达成一致意见。

最终法院认为，黄阿姨与超市之间构成消费者与经营者的关系，依照《消费者权益保护法》及《浙江省实施<消法>办法》的规定，黄阿姨享有消费者的地位。超市经营者应当为消费者提供安全的消费环境。“超市运送货物的叉车底部较长，对周围环境存在不安全因素，而工作人员在拉动叉车经过原告身边时，未能尽到提醒、警告义务，造成原告摔伤，应当承担相应的民事责任。”而原告在购物过程中未注意观察周围环境，对其自身未尽到合理限度内的注意义务，也应承担一定的责任。

最终，法院判决由超市方承担80%的赔偿责任，即231630.60元。

天天 315 维权邮箱：NBWBweiquan@126.com

充了几万元的美容美发卡

又遭遇店家人去楼空

□记者 谢舒奕

本报讯 刚充了好几万元的美容美发卡，才去消费了几次，那家店就关门了——在3·15临近之际，又有消费者因购买预付消费卡而吃了大亏。对此，宁波市消费者权益保护委员会昨日再次强调指出，由于多方面原因，预付卡消费纠纷眼下仍然是一大顽疾，需引起广大消费者的重视。

据市民魏女士告诉记者，前段时间，自己在港会秀邦美容美发店办理了3张卡，“一张是价值13800元的美容卡，另一张是余额为5000多元的美发卡，第三张充了4000多元，卡至今还没拿到手。”魏女士称，由于平时比较忙，她只消费了两三次。

随后记者赶往位于百丈路、箕漕街的港会秀邦美容美发店，看到两家店的玻璃大门紧锁，屋里屋外一片狼藉，地面上还有大量未清理的垃圾。途经此地的人们不时发出质疑声。“年后经常看到有顾客模样的人来，一见门头不对就掏出卡来找电话号码，看样子都不知道关门的事。”家住百丈东路附近的赵女士告诉记者。

江东市场监管分局新河所的12315工作人员了解情况后，立即展开调查。

据统计，目前已有20余名消费者就此事向市场监督管理部门进行投诉，投诉者均为在宁波港会秀邦美容美发管理咨询有限公司百丈路、箕漕街两家门店购买了预付卡的会员，卡内充值金额从几百，到上千、上万不等。

“14日上午，我们已与该公司总部人士见面，希望对方就门店突然关门的原因等作出详细解释，同时拿出相关解决方案，给消费者一个满意的答复。”工作人员表示。

当天下午，港会秀邦公司内部召开了紧急会议，就此事进行商讨。随后记者辗转从该公司相关负责人处获悉，目前已给出三个解决方案：其一，原本可以通用的卡，可以到该公司旗下门店继续消费，优惠项目参照原卡；其二，原本不通用的卡，可以允许通用，办理转卡后到该公司旗下其他门店进行消费，这部分消费者将得到加送余额20%的补偿；其三，可以选择退卡，该公司将于6月30日在总部办理退款。

对于此事的后续进展，12315工作人员表示会进一步关注。

消保委提醒：慎选额度高、周期长的预付消费

宁波市消保委副秘书长周丽娟昨天提醒消费者，办预付消费卡应尽量选择规模大、信誉好、经营状况好的企业，不要轻信口头承诺。对没有合同或预付卡卡面上约定过于简单的，要另行签订详细、明确的书面合同，应明确预付卡功能、使用范围、有效期限、退

款条件、违约责任等细节。同时，办预付卡时应根据自身实际需要，科学理性购买、充值预付式消费卡，每次充值金额也不宜过多；谨慎选择预付额度过高、服务周期过长的预付式消费，以免因使用时间过长，遭遇商家因经营不善倒闭、逃逸等不确定情况，造成个人损失。

佳运装饰 先装修 再付款
原部门验收合格
专精：住宅、别墅、办公楼、商业空间

00-352608053

绿色建材 环保装修
佳运缔造完美健康家

诚聘资深设计师2名(CAD实习生2名)

地址：宁波天童北路171-173号 电话：400-0574198 27894400 网址：www.nbjyzs.com

中药治眼病 先滴舌下再滴眼



眼目有白翳、昏花、视物模糊、重影、弯曲变形、眼前有小黑点、目眵、血丝、一腔、刺痒、怕光、迎风流泪、视力模糊这些都是白内障、青光眼等眼病的常见症状。中医称之为“翳”，必须及时治疗。艾达明牌艾达明，传承数百年古方，通过现代高新制药技术精制而成。

丰富的毛细血管吸收药液，并随眼液，使药效直达眼患处，改善视力，缓解眼部疲劳。刚开始使用时，会有清凉的感觉，眼睛清凉舒适，眼干、眼涩、怕光流泪等得到改善，建议按疗程使用，对治疗白内障、视力模糊、暴发性眼、眼痛、眼痒、干痒、流泪、视物模糊，改善视力有突出作用。

艾达明牌艾达明，先滴舌下再滴眼，轻松治眼病。中药治疗眼病，选择艾达明牌艾达明，一盒一盒用，按疗程使用。免费送货，货到付款。咨询热线：0574-81197576
经销地址：信谊药店（解放南路55号）越丰堂药店（儿童公园西门对面）镇海：太和堂药店（车站路86号）