

减轻消费者举证责任 强化经营者三包义务

# 3月15日新消法将正式实施

□本报记者 关心亮

3月15日新的《消费者权益保护法》(以下简称《消法》)将正式实施。新《消法》从加强诚信体系建设,充实和细化消费者的权益,强化经营者的责任与义务,规范网络购物等新的消费方式,充分发挥消费者协会的作用,进一步明确行政部门的监管职责等多个方面进行了修改和完善,加大了侵权商家的处罚力度,降低了消费者的维权成本,大大增强了消费者权益保障力度。3月4日,市消费者协会负责人王峻岭就消费者关注的热点问题,对新《消法》中的诸多亮点逐一进行解读,以便消费者更好地理解新《消法》,更好地维权。

**网购 享有7日“后悔权”**  
**案例:**今年1月份,李女士在网上购买了一个仿红木小方桌,到货后发现实物尺寸偏小,不实用,也不美观,与网店经营者商量想退货,可经营者以没有质量问题拒绝退货。  
**解读:**过去消费者网购后,非质量问题要求退货的,只能反复与商家协商。新

消法实施后,消费者在收到商品7日内,可直接办理退货事宜,但退换货运费应由消费者承担。

**条款:第二十五条** 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,除了特殊情况,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,但消费者定做的,鲜活易腐的,在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品,交付的报纸、期刊,或者其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。消费者退货的商品应当完好,承担退货运费。

**维权 举证责任倒置**  
**案例:**去年11月,王先生投诉购买仅5个月的轿车,停放在路边自燃。消防部门出具了火灾证明,确认自然是在无外来因素的情况下发生的,而厂家认定火灾与产品质量无关。面对纠纷,只有鉴定才能找到车辆自燃原因,但鉴定难、成本高,消费者最终放弃鉴定。经我会多次调解,厂家以“出于人道主义”为由补偿消费者8万元。  
**解读:**按照“谁主张谁举证”的原则,消

费者在维权中要承担举证责任,必须证明汽车自燃系产品质量问题,才能获得赔偿。新消法在修改时,针对消费者维权“举证难”情况,明确了经营者的举证责任,解决了消费者鉴定难、成本高、不专业等难题。本案中,经营者若不能解释车辆自燃原因,就应当履行三包义务,承担赔偿责任。

**条款:第二十三条** 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。

**欺诈 赔偿增至3倍**  
**案例:**今年年初,黄女士在箱包专卖店买了一个品牌钱包,上网查询代码,发现是假冒商品,立即向我会投诉。经调解,商家退还黄女士钱包款120元,赔偿120元。工商所对商家依法罚款。

**解读:**新消法加大了惩罚力度,由“退一赔一”,修改为“退一赔三”,提高了赔偿金额,同时,新消法还提出了一个“保底赔偿额”,即赔偿金额不足500元的一律赔500元。该案例如果发生在3月15

日后,黄女士可获得500元赔偿。工商等部门可以对商家处以50万元以下罚款。

**条款:第五十五条** 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三倍;增加赔偿金额不足500元的,为500元。法律另有规定的,依照其规定。

与现行消法相比,新消法进一步完善了保护消费者权益的规定,强化了经营者的义务与责任:如个人信息被列入保护范围,“三包”有效期自“发票开具之日起”更改为“自收到商品之日起计算”,消费者在消费或接受服务中遭受商家精神损害可要求赔偿等,明确经营者召回缺陷商品义务,强化了广告经营者、发布者以及广告相关方发布关系消费者生命健康商品或服务的虚假广告,造成损害的,承担连带责任,而经营者以格式条款、通知、说明、店堂告示等方式,作出排除或限制消费者权利、减轻和减免经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,其内容无效等。

## 投诉热线

您是假冒伪劣家电产品的受害者吗?  
您在商场购买商品时受到欺诈了吗?  
请拨打我们的投诉热线:  
13803769176 13503760568

## 2014年4K电视销量预计达400万台

来自中国电子商会的报告显示,预计2014年4K超高清电视销量将达到400万台。记者了解到,目前我国已有两项超高清电视产品行业标准获批立项,《超高清显示认证技术规范》也已于去年出台,关于4K电视的国家标准将进一步完善。4K电视显示精度是全高清的4倍,彩电厂商希望借助其把观众拉回客厅。

“4K超高清”如今已成为家电卖场里的时髦概念。不过,厂商的过度炒作,“假4K”借机淘金,也让消费者选购产品时一头雾水。工信部数字产业标准获批立项,《超高清显示认证技术规范》也已于去年出台,关于4K电视的国家标准将进一步完善。4K电视显示精度是全高清的4倍,彩电厂商希望借助其把观众拉回客厅。

承担着拯救电视业的重任,

(电商)

## 智能手机国内销量占比超七成

在近日举行的GTI国际产业峰会上,工信部副部长尚冰指出,截至去年年底,国内市场智能手机占全部手机销量的比例已超过70%,预计在今年4G商用步伐加快后,这一比例有望持续增长。

尚冰表示,国内移动互联网呈现三个“70%”,即智能手机销量占比超过70%、移动互联网接入流量增长幅度超过70%、移动互联网对行业增长的贡献率超过70%。

(金尚)

## 商务部:今年将整顿电子卖场

近期,有媒体报道称一些电子卖场存在“组装电脑市场份额越来越小”、“以次充好让消费者渐行渐远”等问题。商务部新闻发言人沈丹阳表示,“商务部下属的全国打击侵权假冒领导小组办公室已将笔记本电脑等产品纳入2014年全国开展制止假冒伪劣商品专项整治工作安排。下一步,领导小组办公室将会加强对市场的抽查抽检。”

的市场,一方面要充分发挥市场机制本身所起的优胜劣汰作用,另一方面商务部将会建立失信企业黑名单。沈丹阳说:“商务部下属的全国打击侵权假冒领导小组办公室已将笔记本电脑等产品纳入2014年全国开展制止假冒伪劣商品专项整治工作安排。下一步,领导小组办公室将会加强对市场的抽查抽检。”

(金华)

## 市场观察

### 买一赠一:是优惠还是浪费?

买一赠一本是商家的促销行为,是通过优惠的促销活动回馈消费者,以达到让消费者省钱的实惠目的。是否什么样的商品都适合买一赠一?回答应该是否定的。有些保质期很短的快消费品就最好不要买一赠一,更不应该变换一种形式去强买强卖,尤其是主食类食品,保质期本身就短,再被商家在第一件的基础上加了2-3元钱(实际是第二件五折)打上买一赠一的标签(因为只扫一次条形码),就变成了“优惠”,但是对于如今的大众主食越

吃越少,可是商场越卖越多,就变成了浪费,尤其是“粒粒皆辛苦”的诗句我们还会背,就更不该造成这种浪费。在这里真心提醒商家,这种捆绑式销售不仅造成了消费者多花钱还造成了粮食的浪费。即便是你有这项活动最好提供给消费者多种选择,愿意接受加点钱赠送的就多些实惠,不愿意多买的,就少些浪费,不要再强行统一捆绑了,尤其是保质期较短的主食类的食品。

(肖艳)

## 热烈祝贺中国人寿保障型理财新品“金如意”隆重上市

中国人寿作为副部级央企,积极响应党的十八届三中全会及行业号召,高举“保障型理财”大旗,将保障与理财完美结合,让保险顺应民意,倾力打造新政第一险——“金如意”组合计划!该产品集投资理财和保障保障功能于一身,具有每年快速返还、养老领取翻倍、到期全额还本、高额意外保障等一系列优势。国寿“金如意”组合计划于2014年1月1日隆重上市。

**一、金如意组合计划能为您带来什么?**  
 即交即领:保单生效后,按约定每年返还年金;  
 高额保障:75周岁前享有高额意外保障;  
 高额返还:60周岁前每年返还基本保险金额的100%,60周岁至79周岁每年返还基本保险金额的200%;  
 快速返本:80岁生效对应日,返还所交保险费(不计利息)。  
**二、理财就选国寿“金如意”**  
 用钱如意:借款双账户、借款比例高,进一步降低融资的成本;  
 生财如意:返还进万能、分红进万能,进一步提高理财的收益;  
 权益如意:法定专属权、保护投保人,进一步强化保单的支配;  
 保障如意:意外高身价、理财兼保障,进一步契合投保的需求。  
**三、国寿“金如意”六大亮点**  
 以金先生,30周岁,为自己投保国寿“金如意”组合计划,年缴保费1121万元,5年交,金如意基本保额7040元,意外险基本保额100万元为例。  
 亮点一:每年快速返还。

60周岁前每年返还7040元,合计返还30次,共211200元。  
 亮点二:养老领取翻倍。  
 60岁后每年返还14080元直至79周岁,合计返还20次,共281600元。  
 亮点三:满期全额还本。  
 80周岁保险合同期满,返还客户所交保费50万元。  
 亮点四:双账户高额借款。  
 双账户保单借款,方便资金周转,不影响产品收益,提高资金使用效率。  
 国寿金如意两全保险产品现金价值的90%,金账户年金保险(万能型)(豪华版)现金价值的90%(一年后允许保单借款)。  
 亮点五:高额意外保障。  
 针对不同情况,享受1-6倍,即100万元至600万元保障,尊享尊贵身价。传统车险65岁买不到,传统意外险只能年年买,此款意外险保障至75岁,保障范围涵盖“陆海空”,放大保障期间,价格划算。  
 快速返本:80岁生效对应日,返还所交保险费(不计利息)。  
 亮点六:金账户更高收益。  
 生存金、满期金、红利金均可进入金账户,实现复利增值。以85岁为例,按假定低等年结算利率2.5%(最低保证年利率)可得2534027.3元,按假定中等年结算利率4.5%可得4486416.65元,按假定高等年结算利率6.0%可得7385037.79元。



## 无糖食品依旧“热”

有消费者认为,糖是导致肥胖的一个重要原因,也正是由此,市面上的“无糖食品”往往成为爱美女性青睐的休闲零食,更有消费者将其当作一种日常代餐食品。然而,“吃无糖食品不容易发胖”的说法是否靠谱?“无糖”食品的热量、脂肪含量究竟如何?

“这种无糖的自制手工饼干热量少,很多白领拿它当做日常零食,或者是代餐食品来吃,易吸收、助消化,还能减肥瘦身,来买的回头客也有很多。”3月4日,我市某超市食品专柜的一名女性工作人员告诉记者,“无糖食品”一直深受年轻消费者喜欢,其销量也逐年增长。

“过年期间胃口大了些,所以特意挑选了好几款无糖食品,粗粮饼干和果脯等等,感觉糖分少的,肯定热量少、卡路里少,有助于保持身材。”在我市某婚庆公司工作的朱女士告诉记者,为了达

到减肥瘦身的目的,“无糖食品”成了她近期的主要代餐食物,“工作忙起来没时间吃饭,我就拿这些无糖饼干饱腹,虽然不太好吃,可是能保证不发胖呀!”  
 “无糖食品”的说法并不可靠。近日,就职我市某医院从事营养咨询的张女士在接受记者采访时表示,以现有的技术条件和生产成本,不可能把食品原料中的糖分全部除掉。如水果中含有果糖、葡萄糖、蔗糖,乳制品中含有4.5%的天然乳糖,因此“无糖”的说法并不可靠。

此外,张女士还提到,所谓的“无糖食品”,只是在生产和加工过程中,没有人工添加糖类甜味剂,至于食品本身是否含有糖,是否含有能够在人体中分解成糖的成分,这些都与“无糖食品”毫无关系,所以“无糖”的说法不准确,应该叫做“无添加糖食品”。

(关心亮)



3月3日上午,在市行政审批服务中心工商窗口,市工商局发出了注册资本登记制度改革后的全市首张新版营业执照。市工商局负责同志亲自把营业执照颁发给了中办企业——信阳市联合网络科技有限公司。图为该企业负责人领取新版营业执照时的情景。本报记者 关心亮 摄



天气回暖,春装大量上市,绚丽的色彩激起顾客购买的欲望。图为顾客在新马特二楼专柜选购春装。本报记者 关心亮 摄



三八妇女节马上就到了,谭木匠信阳店为表达对我市女性同胞的祝福,开展了“浪漫是意境,美丽是心情”主题活动。活动期间,多款精美木梳首次亮相。图为顾客正在选购梳子。徐玲 摄

## 消费警示

### 生肖纪念品投资三要点

生肖纪念品有着特殊的纪念意义,带有新年象征意义的纪念品给收藏市场注入春节的喜庆气氛。但是今年的生肖纪念品价格跌得如此厉害,藏家在收藏生肖纪念品时应该注意些什么成为读者关心的问题。在此不妨听听专业人士的分析与建议。

生肖纪念品投资前有三个方面的考虑。

发行量或存世量。物以稀为贵,无论是邮票,还是金银币,或者其他的生肖纪念品,都符合这个规律。往往发行量越是稀少的品种,以后升值空间就越大。比如面值一元的生肖纪念流通币,马年流通币发行量是空前的一亿枚,多于龙年和蛇年8000万的发行量,远远超过最早发行的、只有1000万枚的羊年纪念流通币。但是羊年纪念流通币现在市场价格高达350元,马年纪念流通币的价格还有待市场考验。

题材要素。题材受众面广、关注度高的纪念品升值空间较大,受喜爱程度也较高。龙年邮票就比往年的生肖年邮票价格高,因为龙在十二生肖中受欢迎程度最高,除去生肖意义,龙还承担着中华民族的形象。这些元素使得龙年邮票高达500元左右,而题材不那么讨巧的蛇年和鼠年邮票价格只有100元左右。

设计及制作工艺。设计独特、工艺

精湛的生肖纪念品往往能获得较高的价值评估,而设计和工艺会提高纪念品的价格。需要注意的是,题材优秀、铸造工艺精制的生肖纪念品,一般短期内很难取得较大的投资回报。因为它们本身具有的优势会提高发行价格,短期内很难飙升到可以获得大回报的价格,反而值得长期持有。

具体到生肖票和生肖系列币的投资,钱币专家卢伯雄建议在购买生肖票时要循序渐进,不要一蹴而就。

购买第三轮生肖票尽量先集齐前11个,再补齐明年的羊票。若等到第三套生肖票全部出齐的时候再购买,就要花费更多的金钱,这样一来其实并不划算。收藏投资者在购入时应谨慎选择,尽量在邮市的“歇夏期”7月到9月份左右入手,市场价相应便宜些,切忌在热炒中追高买进。

马年金银纪念币价格低开,与目前国际金银价的走势分不开。投资者在投资主题金银币时,要具备基本的投资金银币的常识,不应将投资金银币作为短线投资。在收藏方面要注意,失去了原包装或收藏证书,往往价值会大打折扣,售价缩水20%左右。此外,除了发行量、题材因素影响金银币投资价值外,影响金银币投资价值的因素还有很多,投资者在购买前要做到心中有数。

(肖慧)

## 4G智能机千元即享 你不用担心房子

“4G时代到了,你用4G了吗?”  
 “4G手机多贵啊,买不起!”  
 这是误区,用4G,资费比3G时代便宜不说,手机也和3G时代一个价,这不,千元4G手机已经来了。

最新消息,本月,首款千元4G手机酷派8720L将在移动各营业厅开售,1299元就能用上4G手机,如果选择合约购机,还能享受存费送机优惠。

**4G亲民一 千元时代本月就来**  
 上周,记者走访移动营业厅,很受欢迎的酷派千元4G手机8720L已经到

货。记者了解到,“目前千元4G手机货源很紧张,属于抢货状态。”

据了解,3月底,定义为千元4G手机的华为G620将在河南上市,“价格在1500元以内”。

而目前,在千元4G领域,只有酷派首发的两款手机。其他手机厂商也纷纷布局千元4G市场,中兴、联想等厂商相关负责人表示,其千元4G智能手机将于今年一季度上市。

**4G亲民二 存费送机 你也可以当富翁**  
 现在购买4G手机,有多重优惠:存

费送机、额外送流量、减免购机款……

**一重惠:预存话费送手机。**  
 以酷派8720L为例,如果客户选择138元4G套餐,18个月,预存话费1299元,每月分月话费70元,就可以0元购机。

**二重惠:网龄客户直接减。**  
 购买4G手机,网龄2年—5年,手机合约价在899元—1899元,减免购机款160元,1999元以上,减免购机款260元。网龄5年以上,分别减免购机款300元、500元。

**三重惠:网上购机额外送。**  
 对于在河南移动网上营业厅购机

的用户,合约价1000元—1999元的手机,再赠送400M省内上网流量,合约价在2000元以上的手机,赠送600M省内上网流量。

**4G亲民三 资费套餐更优惠**  
 选合约套餐,额外送流量。购买4G手机,签订4G飞享套餐——上网版合约,叠加赠送3G省内流量,每月赠送1G省内流量,送3个月,2G、3G、4G网络均可使用。

上述活动,截止时间为2014年3月31日。另外,对于非合约套餐用户,也可以开通更实惠的4G流量包,以50元流量包为例,在3G套餐中,50元包500M流量,而在4G时代,50元则包含600M流量,且用超后0.29元/M,在流量计费不分3G、4G的今天,4G流量更加实惠了。(戴黎明)