

新法亮点多 维权更容易

“

当下,老百姓非常关注食品的安全问题。但是当人们遇到食品安全方面的问题时,到底该怎样运用法律知识来维护自己的权益? 请看本期——

”

新《食品安全法》亮点

新《食品安全法》之所以被称为“史上最严”,主要是加大了对各类违法行为的惩处力度:刑事责任优先;违法行为最高可处30倍罚款;增加行政拘留和治安管理处罚;资格处罚力度加大,五年市场禁入;一年三次违法,责令停产至吊销许可证;网购食品出问题,网站赔偿损失;惩罚性赔偿最低赔1000元;确立首负责任制。

其中,惩罚性赔偿最低赔1000元,即生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足1000元的,为1000元,例如,消费者买了一瓶价格为3元的饮料,如果该饮料不符合食品安全标准,除买饮料的3元钱外,还能获得1000元赔偿。

确立首负责任制,即消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害,可向经营者要求赔偿,也可向生产者要求赔偿。接到消费者赔偿的食品生产者或者经营者应该实现首负责任制,先行赔付,不得推诿,责任确定后如果属于生产者责任的,经营者赔偿后可以向生产者追偿,有利于保护消费者合法权益。

新《消法》亮点

消费者享有七日“后悔权”

新《消法》规定,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。但消费者需要为“反悔”埋单,承担退货运费。

如今,网络购物已经成为非常普遍的交易方式,该规定与时俱进地赋予了消费者的后悔权,非常接地气,这意味着法律赋予消费者在适当期间单方面解除合同的权利。

首次明确禁止泄露消费者信息

现今经常发生个人信息资料外泄、遭受不明骚扰事件。有两则新闻让人触目惊心:快递公司公然出售个人信息;酒店开房记录被泄露,客户信息成为公共信息在网上疯传。

新《消法》明确规定,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。经营者未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。

维权纠纷举证责任倒置

新《消法》规定,对于耐用商品或者装饰装修的服务,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。

维权难历来都是消费者权益受损的“重灾区”,新法举证责任倒置考虑了消费者现实维权的窘境:要维权就得通过司法诉讼解决,而法院进行裁决的重要依据又是依靠产品质量鉴定书,但产品质量鉴定的举证方又得先预交一笔不少的费用,费心劳神,举证责任倒置能有效扫除消费者维权的疑虑,实现真正的公平。

精神损害赔偿入法

新《消法》规定,欺诈消费者的惩罚性赔偿从“退一赔一”提至“退一赔三”。如果因为商品和服务存在缺陷,造成死伤的,北京地区消费者最高可获赔210万元,上海将达240万元。

大多数的生活消费多为小额消费,即使出现消费欺诈,多数消费者都因为觉得可期望的维权收益太小,而付出的成本太高,因此在成本与收益的权衡中止步。面对现实的成本与收益考量,新《消法》的惩罚性赔偿条款可支持消费者将维权进行到底。

商业欺诈保底赔偿500元起

新《消法》第55条规定: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费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

与旧《消法》相比,新《消法》不仅将惩罚性赔偿的倍数由“退一赔二”变为“退一赔三”,而且还对赔偿的最低数额确定为500元。但是,此赔偿原则仅针对经营者存在欺诈消费者的行为。所谓欺诈消费者的行为,是指经营者在提供商品或者服务中,采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者,使消费者的合法权益受到损害的行为。

以案释法

案例一

2015年3月15日,家住江西省吉安市的苏先生在某超市花29.9元购买了一瓶由江西省宜春市生产的润心食用油,买回来准备食用时发现该食用油没有标明生产日期,怀疑有质量问题,遂向吉安市吉州区消费者协会投诉。

吉州区消费者协会文山分会工作人员接到消费者投诉后,立即展开调查,发现该超市确实有少量食用油存在无标明生产日期的情况,并立即召集双方进行当面调解,明确指出经营者在商品管理上存在疏忽,没有及时对无生产日期商品进行下架,导致消费者购买到无生产日期食用油,因此经营者负有不可推卸的责任。在该分



会工作人员的调解下,超市负责人最终承认了自己的过失,当场退还苏先生货款,并给予消费者500元的赔偿。

本案经营者销售无生产日期食用油的行为了违反了原《食品安全法》第二十八条、第四十二条的规定,消费者可以依据原《食品安全法》第九十六条的规定要求销售者支付价款十倍的赔偿金或者依据《消费者权益保护法》第五十五条的规定承担加倍赔偿责任。

案例二

2015年11月16日,新沂市经济开发区市场监管分局接到市局举报、投诉转办单及实物,单上投诉人称2015年11月10日在某百货超市购买的海天苹果醋(2014年4月1日生产)保质期18个月,过期1个多月;雪花啤酒(2015年3月2日生产)保质期180天,过期2个多月,货款共计12.5元;商家作为食品销售者销售过期食品,违反《食品安全法》有关规定,投诉人要求赔偿,希望工商部门维权。

该分局受理后立即前往展开调查,对该超市检查后未发现以上两款过期商品,随后向店长出示投诉者提供的百货购物小票,其承认是该店的小票。执法人员通过对其进行法律教育及违法造成的后果影响,店长意识到工作的失误并主动打电话与投诉人联系,承认错误并赔礼道歉,然后协商解决办法,最终于24日赔偿投诉人1000元。

在本案中,投诉人按照《消法》第六条第二款规定“国家鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督”和《食品安全法》第二条第一款规定“在中华人民共和国境内从事食品生产和加工,食品销售和餐饮服务应当遵守本法”进行举报、申诉维护自己的合法权益;而超市由于日常管理不规范,违反了《食品安全法》第三十四条第十项规定“禁止生

产经营标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂”。依据《食品安全法》第一百四十八条第二款“增加赔偿的金额不足一千元,为一千元。”

案例三

前不久,消费者赵先生从某超市购买了两袋山椒味泡凤翅,却在其中一袋中发现了不明毛发。一气之下,赵先生找到该超市反映此事,并向工商局报案,但双方未达成和解,无奈之下,赵先生将超市诉至法院,法院经一、二审审查认定超市向消费者销售了掺杂商品,构成欺诈,依法判令超市在赔偿赵先生商品价款6.4元、交通费200元、打字复印费20元之外,再增加赔偿500元。

庭审中,超市承认赵先生购买的山椒味泡凤翅包装中含有不明毛发,但认为该泡凤翅中的不明毛发是在产品生产过程中无意加入的鸡毛。

一审法院经审理认为,赵先生购买的泡凤翅中存在杂质,无论该泡凤翅包装中的毛发是否为鸡毛,均与泡凤翅这种食品无关。并且,产品质量责任并不以故意为要件,即使是生产者、销售者的过失行为,也应对消费者承担赔偿责任。

因超市的瑕疵履行行为给赵先生造成的损失也应由该超市赔偿,因此,尽管赵先生对其主张的交通费、电话咨询费、打字复印费等费用未提供充分的证据证实,但是交通费、打字复印费确属必要支出,因此,法院酌情判令超市支付交通费200元,打字复印费20元。

一审宣判后,超市不服,提起上诉。法院终审认为,赵先生购买的商品为开袋即食食品,生产者和销售者应该对商品质量执行“零容忍”的工作态度,故一审法院判令赔偿的数额正确,二审予以维持。