

消费者权益保护法实施条例(送审稿)征求意见

营利改牟利,职业打假不受保护

网约车服务平台除了抽取服务费外,是不是也要承担义务?半永久工作室们要如何操作才属规范流程?以牟利为目的进行购买的消费者应不应该被保护?日前,国家工商总局起草的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例(送审稿)》开始由国务院法制办公室向大众公开征求意见。记者注意到,在此次送审稿中,对目前的社会消费热点如“网约车”、“半永久”以及长久以来存在争议的“职业打假人”等问题作出了相关规定。

■记者 朱蓉

【推销或被禁】 商家不得通过 手机、邮件等推销

11月10日晚,媒体工作者杨先生在朋友圈晒出未读短信截图并配文“全是‘双11’的推销短信,服了。”而据记者的随机走访,几乎所有有网购经验的消费者都在“双11”前后接收到少则数十条、多则上百条的店家推送广告信息。“有用的信息都要被湮没了,真的烦人。”一位从事家电销售的董女士如是说。

推销电话、垃圾短信、广告邮件等骚扰信息干扰了很多人的日常生活,这些让公众不胜其扰的信息何时能终结?消保条例送审稿明确要求,经营者应当建立健全信息保密和管理制度,确保消费者个人信息安全。经营者及其工作人员不得泄露其收集的消费者个人信息;未经消费者同意,不得向他人提供消费者个人信息。这其中,个人信息就包括经营者在提供商品或者服务活动中收集的消费者姓名、性别、职业、出生日期、身份证件号码、住址、联系方式、收入和财产状况、健康状况、消费情况、生物识别特征等能够单独或者与其他信息结合识别消费者的信息。

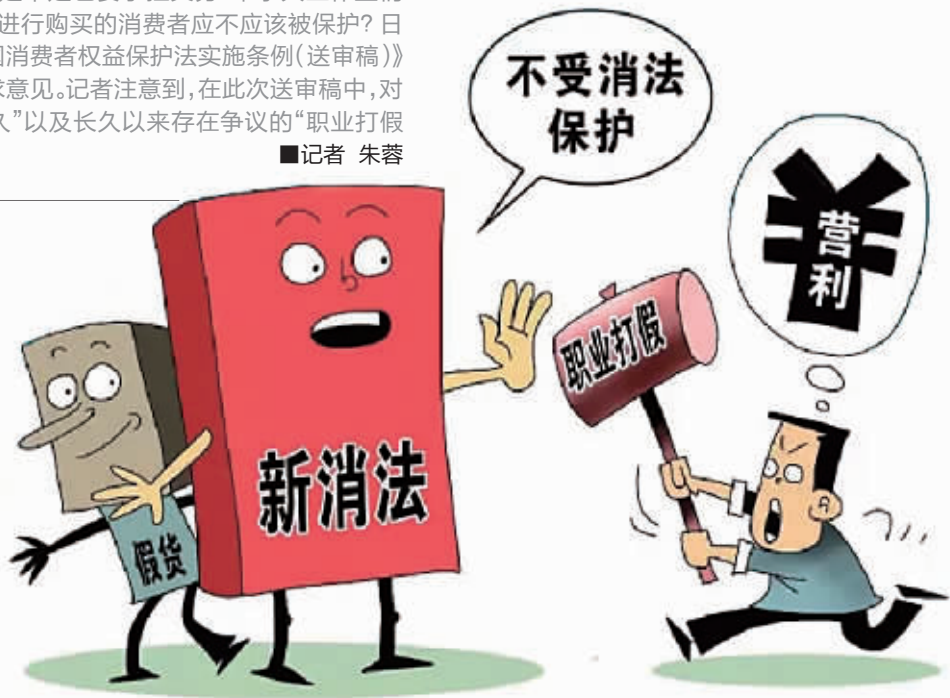
而第二十三条还提出,未经消费者明确同意或者请求,经营者不得向消费者的固定电话、移动电话等通讯设备、电脑等电子终端或者电子邮箱、网络硬盘等电子信息空间发送商业性电子信息或者拨打商业性推销电话。

【专家解读】

这是否意味着商家将无法“任性”推销,消费者的权益将得到更好的保护?

湖南骄阳律师事务所合伙人王飞鹏认为,条例真正要发挥作用,还需要解决几方面的问题。一是消费者举证麻烦,电子证据取证难度大,需要明确举证规则,比如规定由商家提供证据证明有关信息不是他发的;二是规定要更细化、可操作,比如明确商家未经消费者同意发送推销信息的处罚力度。

中国互联网协会信用评价中心法律顾问赵占领则提出,骚扰电话之所以难解决,关键是法律规定之外,相应的机制和执法不严。“执行难度确实还较大,商家发送的信息太多,特别是由个人、小商小贩发送的信息,查处很困难。且法律的约束力还不够,惩处的力度远小于收益是根本原因。”



【营利变牟利】

职业打假人是否该被保护

刚刚过去的“双11”,一则“职业打假师‘双11’网购100万 预计索赔千万”的新闻使得职业打假人这一特殊的“消费群体”再次成为人们关注的焦点。在送审稿中,《实施条例》第二条写为:消费者为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务,其权益受本条例保护。但自然人、法人或其他组织以牟利为目的购买、使用商品或者接受服务的,不适用本条例。

此前在《实施条例》征求意见稿中最受关注的正是第二条,其写为:消费者为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务,其权益受本条例保护。但自然人、法人或其他组织以营利为目的购买、使用商品或者接受服务的,不适用本条例。其被看作是对《消法》适用对象进行的界定,在中国进行了20多年的职业打假人或因此而不再受到《消法》保护。

记者注意到,送审稿中的第二条将征求意见稿中的“营利”修改成了“牟利”,并没有进行删除。“营”、“牟”一字之差,对于条例有何改变呢?在现代汉语词典中“营利”被解释为谋求利润,“牟利”为谋取私利。

这一次从“营利”到“牟利”的措辞更改,不少商业从业者认为,今后部分乐于从事胁迫敲诈的职业打假人在所谓“维权”的过程不会太轻松。

【专家解读】

中央财经大学法学院院长尹飞表示,第一,《实施条例》的第二条确实会对职业打假人产生影响,不能再作为经营手段,

这一条出来后在社会上一直处于争论之中。第二,征求意见稿出来后,一些学者包括其本人也提出“营利”在法律中是有特定内涵的。通俗地讲,比如一个法人是营利法人,指的是这个法人营利后要给股东分配,非营利法人是指营利后不能给股东分配。所以在《实施条例》中使用“营利”有些不伦不类。现在表述为“牟利”,是谋取不正当的利益,为今后法律的执行提供了一定的指引。“修改后其对职业打假人的界定本质并没有改变。”尹飞说。

步步高超市公共事务部部长曾军就提出,如何界定“以营利为目的”可以考虑作为标准细化,用既定标准来帮助判断会更加客观。而据记者了解,不少职业打假人认为,自己虽然存在营利的客观事实,但其出发点是监督商家的经营行为,应该受到相关法律法规的保护。

而在此前湖南省消费者委员会主办的一次关于实施条例征求意见稿的讨论会上,湖南通程律师事务所律师李梦琳也曾提出,职业打假人虽然可能存在“营利”目的,但在促进经营者经营规范方面仍有积极作用,保护的不仅是自己的权益,应该受到保护。

在湖南零售业界,石玉辉就是一名“受欢迎”的职业打假人,他还曾多次在长沙零售行业协会举办的讲座和交流中担任主讲。他就认为,消费者应该依法享有损害赔偿及惩罚性赔偿是以“获利”的形式存在,也存在“营利”现象,但此类情况不应被排除在消保范围之外。

反馈渠道

3种途径可提建议

反馈意见的途径有以下3种:

1. 登录中国政府法制信息网,通过网站首页左侧的“法规规章草案意见征集系统”,对送审稿提出意见。
 2. 通过信函方式将意见寄至:北京市2067信箱(邮政编码:100035),并在信封上注明“消费者权益保护法实施条例征求意见稿”字样。
 3. 通过电子邮件将意见发送至:xfzqy@chinalaw.gov.cn。
- 如各界人士或消费者对条例有修改意见,可在2016年12月16日前提出。

法规连线

首提网约车应确保各项服务

移动互联网的普及颠覆了众多行业,出租车就是其中之一。从开始的“APP打的”到后来的“APP约车”,随着网约车行业的快速发展,消费过程也开始出现车辆证照不一致、司机绕路等问题。记者注意到,刚刚公布的消保实施条例送审稿中,首次对网约车的相关服务标准进行了明确规定。

消保实施条例送审稿提出,网约车服务提供者应当承担承运人责任,按照国家有关规定和标准提供服务,确保服务车辆技术状况良好,安全性能可靠;确保计程计价方式符合国家规定,实行明码标价,明确服务项目,建立服务评价体系。

“软件显示的是一个车

牌,结果来的是另外一辆车,司机还特意交代我不要看错了。”市民盛小姐表示,因为工作原因经常需要使用网约车,但不时遇到的车不对版也让她对安全问题有点担忧。

对此,此次送审的消保条例明确要求,网约车服务平台应保证线上提供服务的车辆、驾驶员与线下提供服务的车辆、驾驶员一致并为消费者提供投诉渠道。此外,条例还要求平台向消费者提供相应的出租汽车发票。

从事网约车行业的汤师傅就认为,如果在未来的跑车过程中能够有规范的条例,不仅对消费者是一种保障,对司机而言也是好事,“权责明确可避免一些纠纷,工作起来也会顺畅一些。”

“半永久”美容应规范经营

近两年来,半永久工作室发展速度惊人,部分从业者只需经过3至5天的岗前培训便可操作,如文眉、美瞳线等项目价格从1000余元至上万元不等。不过,在消费者追求美的过程中,操作失败或因操作引发并发症等情况屡见不鲜。

在城南一所知名高中教英语的小易就在同事的推荐下花4000余元做了半永久文眉项目。事后,她表示,效果非常不满意,“感觉像毁容了,不知道怎么办。”而因为事前并未有相关维权约定,小易只能吃这个哑巴亏。

待消保实施条例实施后,将很大程度地避免这一类似情况的发生。条例送审稿规定,生活美容服务经营者应当使用、销售符合国家有关产品质量和安全卫生规定、标准的材料和用品,并事先向消费者真实、全面地告知美容的适应症、禁忌症和注意事项,并取得消费者本人或者其监护人的书面同意。

而如果因经营者的责任,美容达不到经营者与消费者约定效果的,应当按照消费者的要求采取补救、重做等措施或者退还已收取的费用。