



让消费者维权更有力

——新消法部分条款解读

张兆利 王晓芹

当今社会，人们的衣食住行离不开购买、使用商品及接受服务的生活性消费。为更好地保护消费者的合法权益，新修订的消费者权益保护法（以下简称消法）将于今年3月15日起施行。修改或是新增相应条款，强化了对消费者权益的保护，现针对一些案例对部分条款进行解读。

■关键词：经营场所须尽到安全保障义务

王女士在某服装商场通向二楼的电动扶梯上跌倒，造成脑挫裂伤、腰椎骨折等身体多处伤害。伤愈后，王女士将商场起诉到法院，要求判令被告赔偿医疗费、残疾赔偿金、后续治疗费等8万余元。法院经审理认为，公民的生命健康权受法律保护。被告应当了解其经营场所的实际情况，预见到店内自动扶梯运行时可能发生的危险，并设置必要的警示标志和保护装置，以防止损害发生，且原告摔倒后并未及时采取制动措施，也无工作人员及时出面予以救助，未完全尽到安全保障义务。同时，原告作为一个完全民事行为能力人，具有注意义务而未能注意自身安全，对损害的发生应承担主要责任。据此，对原告因该事故造成的经济损失，法院判决被告承担40%的赔偿责任，原告自行承担60%的民事责任。

解读：此案是一起人身损害赔偿案件，争议的焦点在于赔偿责任究竟由谁来承担。我国法律规定，侵权行为构成要件包括损害事实、因果关系和过错及其违法性。但此案和传统意义上的侵权行为不一样，商场并没有直接对王女士实施侵权行为，那么，是否应当承担侵权责任呢？现行立法对有关主体未尽安全保障义务的责任追究主要是基于侵权责任法的规定，该法第三十七条规定：“宾馆、商

场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；管理人或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。”新消法增加了对经营者安全保障义务的规定：宾馆、商场、车站等经营场所的经营者，未尽到安全保障义务，造成消费者或者其他受害人损害的，应当承担侵权责任。这是从消费者权益保护的角度明确了经营者的安全保障义务。这条规定兼具指导性和授权性功效，一方面指导经营主体在从业活动中应强化自身注意义务和防范义务，切实履行安全保障职责；另一方面扩大对消费者权益的保护力度，授权其在日常消费活动中，对经营者未尽安全保障义务导致的自身损害，可诉请赔偿的权利。

■关键词：消费者享有精神损害赔偿权

13岁的学生王某和同学到超市购物。在购物完毕付款时，王某被超市保安拦住。在众多顾客面前，保安声称怀疑王某偷了超市商品，并把王某拖到办公室，强迫他脱掉衣服进行搜身，在未找到超市商品后才予以放行。因当日学校组织春游活动，购物的学生较多，超市的这一行为，在王某的班级、学校等特定范围内造成了一定的负面影响，使王某身心受到刺激，造成精神损害。于是，王某的父父母向消协投诉，要求该超市向学校、老师及同学说明情况，公开道歉，消除负面影响并赔偿精神损失。消协在调查核实的基础上组织双方调解，达成如下协议：超市负责人在消协工作人员的监督下，到王某就读的班级说明情况、赔礼道歉；超市赔偿王某精神

损失费4000元。

解读：消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。其中，人身权益主要包括姓名权、肖像权、隐私权等人格尊严与人身自由等权利。商场强制对消费者搜身的行为，侵害了王某的人格尊严，且给孩子造成了严重的精神创伤，依法应予以赔偿。此次消法修正案扩充了对消费者权益的保护范围，除物质性、财产性损失外应予以赔偿外，还明确规定了受害者的精神损害赔偿请求权。新消法第二十七条规定：“经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤，不得搜查消费者的身体及其携带的物品，不得侵犯消费者的人身自由”，第五十一条还规定：“经营者有侮辱诽谤、搜查身体、侵犯人身自由等侵害消费者或者其他受害人人身权益的行为，造成严重精神损害的，受害人可以要求精神损害赔偿。”精神利益虽然抽象、无形，但法律也应充分发挥保护功效，既要惩罚严重侵害消费者精神利益的行为，也要对消费者的损害予以充分救济和明确保护。对精神利益的无形伤害，可以采取物质性的、有形的救济方式。可以说，消费者的精神损害索赔请求权兼具补偿性与惩罚性功效，一方面责令经营者对消费者的精神损害予以物质补偿，对其创伤施以缓和补救；另一方面借以经营者金钱的支付，惩罚其严重侵权行为，以维护消费秩序。但需要注意的是，精神损害必须达到严重的程度，对较为轻微的精神损害主张精神损害赔偿请求，法院一般不予支持。

■关键词：经营者欺诈经营，支付更多惩罚性赔偿

去年中秋节前，某服装专卖店挂出大幅广告标语，称为加速资金回

笼，现以最低价格清仓甩卖全部商品。路过此店的刘大伯被甩卖广告所吸引，便以399元的价格买了一件六折羽绒服。时隔不到一个月，刘大伯从该店在电视台所做的广告中了解到，他中秋节前购买的同一品牌羽绒服已降至每件180元。为此，他投诉到消费者协会，要求专卖店依法加倍赔偿其购衣款。消协经过调查核实后，依照消法有关规定，责令服装专卖店退还刘大伯购衣款399元，并加倍赔偿其399元。

解读：此案中，服装专卖店的属于典型的消费欺诈行为。修正前的消法第四十九条规定：“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的费用的一倍。”因此，刘大伯索赔的损失数额只能是所购买羽绒服价款的两倍，即店主只需赔偿刘大伯798元，这显然不足以弥补消费者的实际损失。此次消法的修改将大大改善类似于刘大伯这样的小商品消费者维权所面临的尴尬局面。新消法第五十五条第一款规定：“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的费用的三倍；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。”从实践来看，因为消费者易受到欺诈的商品集中于食品、保健品、衣物、家用电器等非高价商品，即使是一倍于商品价格的赔偿也往往难以弥补消费者遭受的实际损失。此次修改将赔偿标准提高至商品或接受服务价格的三倍，更加有助于弥补消费者所遭受的损失，凸显了现行立法对消费者群体加大保护力度的决心。



假意结婚只为诈骗他人钱财

为骗取钱财，与他人相亲索要高额彩礼，待礼金到手后潜逃，2月20日，嫌疑人龙某被深泽县人民检察院依法提起公诉。

2012年10月，贵州的龙某伙同向某来到深泽县实施结婚诈骗活动。经媒人介绍，龙某与深泽的张某见面。双方见面后觉得满意，于是龙某提出要4万元彩礼，张家将彩礼交付后，其便与张某办理了结婚证，使张家人放松了警惕。2012年10月22日，龙某与张某在深泽县购物时趁张某不注意溜走。张某到公安部门报了案，公安机关立案后对龙某进行网上追逃。2013年10月18日，龙某被怀化铁路公安处吉首站派出所抓获，后移送深泽县公安局。

龙某预谋以结婚为名骗取他人财物的行为，触犯了《中华人民共和国刑法》第二百六十六条之规定，涉嫌诈骗罪，被检察机关依法批准逮捕。

张哲 张敬强

大打出手只因争执喝酒多少

2月16日中午，在石家庄市桥西区南长街一饭店内，几名顾客因喝酒开始打架，打架过程中还损坏了饭店内的桌椅。饭店老板见事情不妙，随即拨打110，报了警。

经民警调查，在饭店内一起聚餐的几个人均系河南老乡。春节过后，几人返回石家庄，约好到南长街一饭店小聚。席间，刘某和齐某因喝多少酒争吵起来，并且越吵越凶，之后刘某掀翻了餐桌，齐某随手拿起一个酒瓶向刘某的头部砸去，导致刘某的前额被砸出一道伤口，血流不止。饭店老板报警后，齐某被南长派出所民警带走，刘某则被120紧急救护车送往医院救治。后经鉴定，刘某的伤情属轻伤。目前，齐某因伤害他人触犯法律已被刑事拘留。

盖媛媛

利令智昏 恶意欠薪又诈骗

有能力而不支付劳动者的劳动报酬，经责令改正后仍不支付，而后又以非法占有为目的，借走他人汽车去抵押，日前，经沽源县人民检察院起诉，沽源县人民法院以拒不支付劳动报酬罪依法判处徐某拘役五个月，并处罚金10000元；以诈骗罪判处其有期徒刑一年零八个月，并处罚金10000元，两罪合并执行。

2012年9月份至2013年6月份，徐某承包沽源县某宾馆和地下洗浴内部装修工程，并雇用王某、杨某等128名农民施工。期间，徐某将宾馆和地下洗浴支付的部分工程款用于买车等个人消费，共拖欠农民工工资823432元。经沽源县人力资源与社会保障局下发责令限期改正通知书后，徐某逾期仍未支付。2013年6月30日，徐某承租被害人李某的黑色两厢轿车来到北京。同年7月6日，徐某以借车为名将李某的车借走，且在李某不知情的情况下，将价值人民币63418元的汽车押给第三人。同年8月7日，徐某被民警抓获。

张红强 桑俊娜

冒充警察 诈骗网友3万元

2月17日，一无业人员冒充警察行骗，被藁城市人民检察院依法批准逮捕。

藁城的赵某平时游手好闲，不务正业，在家经营果园时因吃不了苦，便干起了骗人的勾当。2013年冬天，赵某通过微信结识了网友张某，还称自己在公安派出所任大队长，在社会上有很大的关系网，没有他办不成的事。通过几次聊天，张某被赵某的花言巧语所蒙蔽，对赵某“能办大事”的话深信不疑。张某的丈夫因犯故意伤害罪，被羁押在看守所。年关将至，张某想让丈夫回家过年，于是问赵某能否帮忙。

赵某爽快地答应了，并提出需要3万元的“活动费”。2013年12月21日，张某向赵某提供的账户转了28900元。次日，张某又在约好的旅馆里给了赵某1100元现金。钱到手后，赵某关掉手机，没了消息。张某多次联系赵无果，觉得受骗了，遂打电话报警。

接警后，藁城市公安局刑侦一中队民警立即展开调查，通过调取赵某的银行开户信息及交易明细情况，很快锁定赵某，最终将其抓获。经审讯，赵某对冒充公安民警实施诈骗的犯罪事实供认不讳。

薛小马



近日，石家庄高新区地税局税务人员深入辖区重点纳税企业，举办个人所得税知识讲座。讲座结束后，税务人员为纳税人进行个人所得税相关政策宣传辅导，当场解答纳税人提出的疑问，并现场受理个税申报事宜，最大限度地为纳税人提供方便。图为税务人员为纳税人提供服务。

孙振国 摄

平山县农村信用合作联社债权转让公告

根据平山县农村信用合作联社与平山县汇金物业管理有限公司（组织机构代码证号：57956343-4；住所：平山县正义路南隆顺德3-2-202）于2014年2月26日签订的不良贷款债权转让协议，平山县农村信用合作联社将其依法享有的下列债务人的借款合同（借据）项下的全部权利，通

过公开拍卖的方式依法转让给平山县汇金物业管理有限公司。现以公告方式通知债务人，自公告之日起，请相关债务人立即向平山县汇金物业管理有限公司履行还款义务。此后，由此产生的一切后果，由债务人和平山县汇金物业管理有限公司自行承担，平山县农村信用合作联社将不

再承担任何责任。特此公告

平山县农村信用合作联社

单位：元

序号	借款单位(人)	借款日	到期日	余额	地址
1	郝卫中	2003-9-27	2004-9-27	19500.00	北古月
2	梁国才	1985-2-10	1987-2-10	30000.00	柏树湾
3	李兵娃	1985-3-27	1986-6-20	25350.00	里庄
4	李增山	1987-6-16	1988-8-16	17000.00	西岳村
5	李晓锋	1987-9-11	1988-3-11	20000.00	平山
6	焦光	1987-9-28	1988-3-28	30000.00	南古月
7	张二汉	1987-10-5	1988-10-5	20000.00	上三汲
8	段集中	1987-10-17	1988-10-17	16200.00	南古月
9	刘书明	1987-12-1	1989-12-1	20000.00	中贾壁
10	戎世通	1987-12-5	1988-12-5	20000.00	大坪
11	谢平分	1987-12-20	1990-12-30	15900.00	西庄
12	白元国	1987-12-21	1988-11-21	34650.00	山门
13	刘正方	1988-1-9	1989-1-9	30000.00	胡家町
14	郝三林	1988-6-15	1989-6-15	24700.00	坡底
15	茹花文	1988-7-13	1989-12-20	17000.00	孔家庄
16	段集中	1988-8-21	1989-8-21	18500.00	南古月
17	杨牛都	1988-9-4	1988-12-4	23600.00	下柳
18	袁昌明	1988-11-1	1989-11-1	20000.00	平山
19	封长锁、焦同英	1989-1-3	1989-5-3	30000.00	平山
20	卢明庭	1989-1-19	1990-1-19	20000.00	郝坊
21	谷秀梅	1989-2-23	1989-11-30	24790.00	平山
22	张本新	1989-3-21	1992-3-21	39900.00	南泽营
23	韩文书	1989-4-28	1990-4-28	23000.00	郭苏村
24	任培荣	1989-5-23	1989-11-23	19800.00	中古月
25	任培荣	1989-5-28	1989-10-28	19970.00	中古月
26	陈学志	1989-6-12	1989-10-12	20000.00	梁家沟
27	张建兵	1989-6-27	1990-5-27	20000.00	胡村
28	尚书明	1989-7-11	1990-7-11	19900.00	南下宅
29	任建花	1989-7-17	1990-7-17	20000.00	东岗南
30	赵军子	1989-8-25	1990-8-25	24950.00	平山
31	齐新国	1989-8-29	1990-8-29	20000.00	南古月
32	郝二保	1989-9-11	1991-9-30	30000.00	西水碾
33	刘林虎	1989-9-25	1991-9-25	36116.64	南七汲
34	薛书兵	1990-5-24	1990-11-24	20000.00	寒虎河
35	薛凤录	1990-5-27	1991-3-27	26000.00	寒虎河
36	刘海根	1990-6-9	1991-6-9	27000.00	两河
37	科举村	1990-6-20	1993-6-20	35947.30	#N/A
38	张华文	1990-6-27	1992-6-27	19900.00	范西治
39	梁文林	1990-10-14	1991-10-10	30000.00	北石殿
40	胡建永	1991-1-11	1993-12-10	16000.00	坡底
41	郝锁妮	1991-1-20	1992-6-20	20000.00	王母
42	齐林兵	1991-1-24	1992-1-24	20000.00	木枣元
43	齐彦明	1991-2-2	1991-11-30	19990.00	密上
44	郝锁妮	1991-6-8	1991-12-8	19900.00	王家庄
45	曹甲午	1991-9-28	1992-9-29	25000.00	曹家
46	李海珠	1991-12-17	1992-12-17	19000.00	上文都

序号	借款单位(人)	借款日	到期日	余额	地址
47	张锁妮	1992-3-23	1993-3-23	25000.00	张杨村
48	胡喜全	1992-12-16	1993-12-16	17680.00	坡底
49	王志杰	1993-3-1	1995-3-1	20000.00	下滩
50	王守元	1993-3-1	1995-3-1	20000.00	下滩
51	陈明军	1995-6-7	1996-6-7	24300.00	东柏坡
52	杨典芳	1995-11-21	1995-12-20	20000.00	南古月
53	赵书平	1995-12-26	1996-12-26	20000.00	孟家庄
54	崔学伟	1996-2-2	1996-12-2	54866.00	平山
55	任贵山	1996-2-9	1996-12-8	29000.00	河坊
56	韩士亮	1996-3-9	1996-9-9	19500.00	中古月
57	封胜平	1997-6-18	1998-6-18	20000.00	柏岭村
58	郭旭忠	1997-12-20	1998-6-10	50000.00	上东峪
59	杨永才	1998-4-1	1999-3-20	40000.00	新安
60	张怀平	1998-6-29	1998-7-29	53000.00	西红子店
61	张庆庆	1998-11-2	1999-11-2	50000.00	上三汲
62	付强	1999-6-26	2000-6-1	15500.00	南街
63	范永辉	1999-8-12	2000-8-12	40000.00	水峪河
64	齐书俊	1999-10-15	2000-4-15	425000.00	桃科
65	盖凤山	2000-2-2	2002-12-24	130000.00	蒲北
66	陈高山	2000-6-6	2001-2-16	38000.00	关岭
67	尹为成	2000-6-28	2001-4-9	40000.00	下古道
68	李二增	2000-7-24	2001-7-24	17000.00	南古兴
69	冯彦章	2000-12-15	2001-12-15	45000.00	平山
70	王志	2000-12-27	2001-6-27	49000.00	南冶
71	韩秀林	2001-6-7	2002-6-28	49000.00	平山
72	贾国军	2001-6-27	2002-6-27	49000.00	下古道
73	滕建波	2001-8-17	2002-8-17	20000.00	南庄
74	李海平	2001-8-18	2002-8-16	40000.00	泉水
75	焦建忠	2001-9-15	2002-9-15	30000.00	塔崖
76	焦彦忠	2001-9-26	2002-9-26	20000.00	增堤
77	张志刚	2001-9-27	2002-5-12	43000.00	两界峰
78	高三妮	2001-9-28	2002-9-28	30000.00	黄安
79	郑二平	2001-10-11	2002-10-10	25000.00	下宅
80	卢海亮	2001-11-29	2002-11-19	25000.00	唐家会
81	焦延明	2001-12-2	2002-11-28	20000.00	紫山
82	高从平	2001-12-16	2002-12-14	30000.00	白家庄
83	樊振堂	2001-12-21	2002-11-20	40000.00	燕尾沟
84	孙说平	2002-4-14	2002-10-14	29700.00	平山
85	邵喜忠	2002-5-21	2003-5-21	18200.00	白中楼
86	李良书	2003-12-26	2005-6-23	250000.00	平山县城
87	郑社平	2002-7-6	2003-6-26	40000.00	望南峪
88	齐为平	2002-7-9	2003-7-9	45000.00	胡村
89	齐还来	2002-7-9	2003-7-9	45000.00	泉水
90	李会军	2002-8-1	2003-8-1	45000.00	七里坪
91	武东来	2002-9-22	2003-9-22	20000.00	下槐
92	梁中彦	2002-10-29	2003-10-28	20000.00	中古月

序号	借款单位(人)	借款日	到期日	余额	地址
93	武利军	2002-11-23	2003-11-23	20000.00	下槐
94	李红霞	2003-4-3	2004-4-3	40000.00	七里坪
95	刘建柱	2003-8-14	2004-6-25	48000.00	平山县城
96	关永平	2003-12-9	2004-8-18	40000.00	唐家沟
97	唐青荣	2003-3-11	2003-3-11	16000.00	西沟
98	连平平	2004-2-17	2005-2-17	20000.00	陡岭村
99	韩明方	2004-2-24	2005-12-26	260000.00	平山县城
100	高建国	2001-4-10	2002-4-10	30000.00	东王坡
101	张怀庆	2005-5-24	2008-5-17	136000.00	上三汲
合计				3873649.94	
1	赵彦彦	2002-5-28	2003-5-25	18000.00	猫石
2	白志忠	2002-6-1	2003-5-30	20000.00	西红子店
3	施喜文	2002-6-13	2004-6-13	160000.00	蒲北村
4	赵文华	2002-7-29	2003-7-25	40000.00	河村
5	苏文燕	2002-8-19	2003-8-18	19800.00	车付安
6	吕翠燕	2002-8-19	2003-8-18	19800.00	望南峪
7	李永贵	2002-8-19	2003-6-24	47000.00	白家庄
8	苏文娟	2002-8-19	2003-8-18	19800.00	车付安
9	郑兰锁	2002-8-19	2003-8-18	19800.00	望南峪
10	尹晓彦	2002-8-20	2003-8-18	19800.00	南杏云
11	尹志平	2002-8-20	2003-8-18	19800.00	下古道
12	姜玉平	2002-8-20	2003-8-18	19800.00	下宅
13	李文华	2002-8-29	2003-8-8	80000.00	西岳村
14	刘荣景	2002-9-6	2003-8-29	20000.00	北下宅
15	商才上	2002-9-8	2003-9-8	20000.00	王岸
16	裴二朝	2002-9-15	2003-9-15	20000.00	柏岭
17	王会平	2002-10-12	2003-10-11	20000.00	西红子店
18	李志芳	2003-1-18	2004-1-18	20000.00	白家庄
19	裴连顺	2003-2-20	2004-2-20	40000.00	梁家窑
20	齐光华	2003-3-7	2004-3-7	450000.00	北庄
21	张国祥	2003-4-28	2004-11-25	45000.00	平山县城
22	杜文兵	2003-5-2	2003-10-2	19000.00	南山
23	王英雪	2003-8-6	2004-8-6	19000.00	北冶
24	连二平	2003-10-13	2004-10-13	20000.00	李家岸
25	梁存平	2003-10-13	2004-10-13	20000.00	前大地
26	郑拴平	2003-10-13	2004-10-13	20000.00	前大地
27	高建中	2003-10-14	2004-10-14	20000.00	合河口
28	刘秀芳	2003-10-14	2004-10-14	20000.00	平山
29	刘二毛	2003-10-14	2004-10-14	20000.00	蛟潭庄
30	封夜明	2004-3-17	2005-3-17	20000.00	柏岭
31	刘占志	2004-6-1	2005-6-1	19000.00	狮子坪
32	武文奇	2004-7-25	2005-7-24	40000.00	下槐
33	施珍英	1998-5-16	1989-8-16	10000.00	东白岸
34	李兵海	2002-4-6	2003-3-25	30000.00	土岭村
35	高聪平	2002-5-11	2003-5-11	40000.00	白家庄
36	齐丑都	2002-7-1	2002-12-30	10000.00	东岸
37	李美海	2001-10-15	2002-10-15	40000.00	东岸
38	李彦平	1999-6-11	2000-6-11	25000.00	平山县城