

《河南省消费者权益保护条例(修订草案)》立法听证会激辩5大焦点问题 看病能否享受“消费者权益保护”?

3月14日上午,省人大常委会6楼会议室,50多名来自行业管理、法律界及市民代表对《河南省消费者权益保护条例(修订草案)》(以下简称《条例(修订草案)》)所涉及的餐饮行业、医疗行业、网络购物等5个问题进行了听证。在两个多小时的时间里,听证会代表积极发言,提出各自建议,其中医疗消费是否划入《消保》争议最大。据悉,河南省人大法制委员会和省人大常委会法制室将对此次听证会代表提出的建议进行整理,并为下一步审议该条例作准备,还将对听证会代表提出的建议进行论证研究。

晚报记者 李萌 王菁 实习生 袁林立



焦点1 餐饮经营者能否设定最低消费,可否允许消费者自带酒水?

《条例(修订草案)》第二十六条第三款规定:餐饮业经营者应当尊重消费者对服务内容和服务项目的选择权,不得设定最低消费,不得拒绝消费者自带酒水、饮料,不得收取开瓶费、包间费等不合理费用。

据不完全统计,郑州市有2.6万余家餐饮企业,在郑州市已是供大于求。“消费者可以有选择性地在这类餐饮企业中进行消费。”河南省餐饮行业协会副秘书长张海林发言说。目前,郑州的中低档餐饮企业都已经没有“最低消费”的门槛限制,并在高档餐饮企业的大厅消费时,也不存在“最低消费”限制。

“现在的市场经营下,消费者可以根据消费能力自由消费,所以已经不需要再规定‘最低消费’的内容。”听证代表河南财经学院工商管理学院院长刘汴生说。

支持方:曾几何时,因为在饭店门前挂有“本店谢绝自带酒水”的牌子,在餐饮行业引起争论不休。但现在已鲜有饭店再拒绝市民自带酒水。张海林认为,从饭店自身的经营角度来说,应允许市民自带酒水。据他了解,还有部分饭店大力宣传“欢迎顾客自带酒水”,这无非都是为了博得顾客青睐。

刘汴生说,在国内,普遍饭店经营的酒水的利润已在50%以上,这是很多消费者在消费中不愿在饭店购买酒水的重要原因。听证代表河南省司法警院教师蒋亮也表示,面对饭店中销售的高价酒水,就应该允许消费者自带酒水。

反对方:面对众多听证代表支持的声音,听证代表律师吕海振也提出了自己的看法。他认为,在目前的法律条款中,并没有对饭店和消费者自带酒水进行规定,在经营者不违反价格法,并对消费者事先告知的情况下,饭店就可以进行经营。

焦点2 名人代言、手机短信广告误导消费者,应否担责?

《条例(修订草案)》第五十条规定,采取雇用他人等方式进行欺骗性的销售诱导,经营者将按照相关规定赔偿消费者,不免除其按照法律、法规规定应当承担其他责任。

名人不能用自己的号召力来误导消费者
在我们日常接触的很多广告中,歌星、影星等名人纷纷抛头露面宣传某某厂家手机、相机,甚至药品。

支持方:“公众对名人的好感和信任却有可能换来的是以次充好的伪劣品,严重损害了消费者的权益。”河南永立电机有限公司工作人员刘攀说,一些名人不顾产品质量而损害消费者权益,应该承担相应责任。另外,他建议发布广告的相关媒体也应该承担责任。

“名人代言商品出了问题,这样在民法中已经形成了欺诈,应该承担相应的责任。”省高院行政庭法官吕平说,名人也是公民,不能只享受代言的丰厚酬金,理当权利和义务同在,由误导消费者引起的不良后果也要承担相应经济责任。

反对方:身为河南电视3套“民生大参考”主播的“名人”王强认为,名人也是消费者,但

不是专家,不具备明辨是非真伪的能力,如果面对商品各项手续齐全,该商品是否存在质量问题是不好界定的。如果该名人的确存在夸大宣传、歪曲事实,强说某产品多神奇,那么必须承担责任。

手机短信广告形式是否合法?

很多市民手机上经常会收到某房产商的售房广告、某汽车品牌的汽车广告等。领先传媒广告公司工作人员王季勇提出,手机短信广告的形式是否合法?应该对手机短信广告进行规范化的建议。



焦点3 医疗消费是否应纳入《消费者权益保护条例》调整规范?



《条例(修订草案)》第十七条规定了医疗机构应当提供的医疗护理服务、责任等条款内容。

纳入《消保》可控制乱开药、乱检查现象

支持方:省人大代表李心平、律师刘新红认为医疗消费属于市民日常基本需求的组成部分,并且符合商品、服务两类行业的相关规定,应该纳入《河南省消费者权益保护条例》的规定中。“这样就可以制止医院乱开药、乱检查的不规范行为。”刘新红说。

“这几年保险公司对医疗赔偿标准越定越高,这说明医疗纠纷普遍存在。因患者欠费停药事件屡有发生,并形成先存钱后治病的强制性规定,反对将它纳入《条例(修订草案)》的

是医疗系统的娘家人,我个人坚决支持将医疗消费纳入《条例(修订草案)》。”从事保险行业的陈红梅的发言博得阵阵掌声。

记者粗略统计一下,现场发言支持医疗消费纳入《条例(修订草案)》的听证代表共有8人。

一些治疗要通过各种检查来排除病因

反对方:省卫生厅法制监督处梅遂章副处长认为:“医疗消费不同于普通的消费,并且医疗行业也有相关法规对医疗消费进行规定,并不需要《条例(修订草案)》再对其规定。”

省人民医院医务处副处长赵琳也反对纳入条例,她认为医疗诊断中有很多不确定性,一些治疗要通过各种检查来排除可能发生的病情,例如她前一段接诊的一个头晕耳鸣患者,在先后排除高血压、脑梗、抑郁后,发现该患者有打呼噜习惯,进一步确诊该患者为呼吸睡眠暂停性症者,这并不是乱检查的不规范行为。

医疗消费纠纷会不会要退款?

第三方:参加此次听证会的不少是来自律师界的朋友,其中吕海振、田华等表示作为第三方保持中立角度的态度。他们认为,作为立法机构,希望将医疗消费规范化的初衷是好的,但他们对今后发生的医疗消费纠纷解决方式提出质疑,如果医疗消费出现纠纷,会不会有退款之说?

焦点4 垄断性企业的格式合同应如何规范?

《条例(修订草案)》第十二条规定,经营者拟定合同格式条款,应当符合《中华人民共和国合同法》的有关规定,对消费者权益有重大关系的合同条款,经营者应当事先向消费者提示。经营者不得利用格式条款规避责任和限制消费者合法权益。

律师吕海振认为,所谓的格式合同并非全是“霸王合同”,但需要增加经营者义务,凡是限制消费者的权益条款要明显化处理,很多格式合同实际签署中存在将限制条款置于合同背后或者弱小处理的现象,要注意加强规范性和公平性。他还建议,在格式合同中可以增加一些可选择性条款,消费者可以与垄断企业在某些问题上予以商榷。

另外省人大代表张湛军和李心平建议,《条例(修订草案)》第12条增加“垄断企业的合同在今后制定和修改过程中,不仅要跟进服务,还应及时备案和取得相关部门审批后予以使用”的内容。

焦点5 网络经营者对消费者应承担怎样的安全保障义务?

《条例(修订草案)》第二十七条规定,经营者以邮购、电视直销、互联网销售、电话销售、预付款等方式提供商品的,应当将经营者名称、经营场所、经营范围、营业执照号码、联系方式等情况告知消费者,并按照承诺的时限提供商品。

教师岳新爱认为:“这些新型购物方式普遍存在的问题是虚假广告、夸大宣传,已严重伤害了消费者权益。”

学生刘旭举例,自己前期曾在网上花400多元买下一个宣传有“蓝牙、拍照”等功能的手机,由于当时无法现场开箱验货,后期实际运用时发现并不具备蓝牙功能,当他投诉该网络卖家退换货时,又被告知需要他将手机实际使用过程用拍照方式来举证,最终不了了之。

律师岳曾超说,现在网购等新式购物方式存在最大问题就是四难:主体确认难、诉讼法院管辖确认难、调取证据难、对商品信息知情权难。岳曾超提出希望建立3项制度,分别是建立交易数据备份保存制度,以及消费者先赔付制度,这样就可将消费者损失减小到最小风险性。另外,还需建立网络购物平台连带追究制度,从而维护购物安全。

华帝启动暖春行动 全线五折惠三天

限时抢购 3月14日--3月16日