

# 从“自认倒霉”到“放心消费在浙江”

本报记者 潘旭萍

全国第一批个体工商户营业执照颁发,全国首推合同格式条款备案,全国第一例公益诉讼案,全国率先施行线下无理由退货,全国首创市场监管互联执法办案平台……改革,在浙江从未停步。

从个体工商户的蓬勃兴起至市场秩序的“短暂失控”,从消费维权无法可依至“放心消费在浙江”,浙江省消费维权走过了一条“起步晚、力度大、发展快”的生命轨迹。而这一切,与一部法律密切相关。日前,记者联系到了省消保委原副秘书长叶元春,55岁的她刚退休,而她的前半生正与我省消费维权事业紧密相连。从她娓娓道来的叙述中,可以窥见那段历史。

## 立法,有了支撑



1980年12月,温州商人章华妹领取了全国第一本工商执照。

1980年12月,温州个体工商户章华妹拿到了全国第一张工商执照,当时,温州市工商局为包括章华妹在内的1844人发放了全国第一批个体工商户营业执照。

很快,台州、宁波、金华等地的人们纷纷开始下海经商捞第一桶金。台州路桥、义乌等一批小商品市场骤然兴起,商品辐射范围从周边县市扩展到整个浙江省。

繁荣的市场、活跃的资本,接踵而来的却是商品质量参差不齐,假冒伪劣、虚



1986年9月,位于城中路的第三代义乌小商品市场建成开业。内设5000个摊位,经营服装、小百货、围巾、鞋类和毛线等。后来,市场又增设了约1600个摊位经营袜子。

假宣传等问题。20世纪80年代末,温州的假冒伪劣产品严重损害了温州乃至浙江的声誉。

“但此时,消协的作用并不明显。”叶元春告诉记者,省消保委(原省消协)是1987年成立的,那时候消费者维权意识弱,买到假冒伪劣商品的大多自认倒霉,同时没有相关法律法规的支撑,即使维权也是互相扯皮的多,商家很强势。

1993年,全国人大出台《中华人民共和



上世纪90年代,杭州市场集中焚毁几十万双温州劣质鞋。

国消费者权益保护法》。2年后,《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》(以下简称《实施办法》),这为摸黑前行中的浙江消协指明了一个方向。

有了法律保障,浙江各部门严打假冒伪劣的决心也更坚定了,杭州市场曾一度出现当众焚毁几十万双温州劣质鞋的打假活动。此后,台州、金华等地也开始了商品的自查自纠,严打假冒伪劣的风气逐渐盛行全省,浙江市场“以质量立市”的决心展现。

## 创新,有了突破

90年代初,商品房兴起,叶元春回忆,那时候商品房虚假宣传十分严重,房屋质量差、面积短少等问题比比皆是,“只有危房才能退换,其他问题一概不管。”叶元春说,除了商品房的问题凸显,医院拒绝出示病历资料、账单明细等矛盾纠纷也层出不穷。

面对越来越多的消费投诉、亟待肃清的消费环境,2000年,省人大对《实施办法》进行了第一次修订,修订后的《实施办法》规定了医疗机构应当尊重患者的知情权,出具价格明细单;规定了商品房保修包退制度,消费者在合理条件下有权要求退房;首次将“三包”制度引向房地产领域等。“这些大胆的尝试与突破,全国只此一家。”说起这,叶元春满脸骄傲。据了解,那年省人大法制委还因此获得了2001年度央视“3·15”的特殊贡献奖。那一年,是叶元春转到省消保委工作的第二年。

让叶元春印象深刻的是,这次修订,还加入了“精神损失赔偿”的部分。早期商场会对消费者进行强制搜身、辱骂、限制人身自由等行为,因此造成了不少悲剧。记者从省消保委处了解到,宁波一位孕妇曾被商场怀疑偷



2016年9月28日,浙江省人大听取了省人大法制委员会关于《实施办法(修订草案二次审议稿)》审议修改情况的报告。

了东西,保安不仅对她强制搜身,还进行了言语辱骂。孕妇回家后,精神状态出现异常,几个月后,原本检查健康的宝宝出生后竟成了脑瘫,孕妇一家状告商场。

“维权难点在于,无法证明是商家搜身、辱骂等行为导致顾客精神损失。”叶元春告诉

记者,孕妇一家最终没能投诉成功,后来,孕妇的老公自学了法律,成了一名律师。“修订时我们就提出了这个问题,所以现在明确规定,只要商家涉及搜身、辱骂、限制人身自由等其中一项行为,就要承担相应的精神损失赔偿。”

## 为民,有了生命力

近年来,省消保委还开展了一系列专项行动,如服务领域消费维权专项行动、红盾网剑、傍洋品牌等,处理了诸如“卡西欧计算器失准道歉事件”“浙江消保基金为1888位农

户提供公益诉讼维权事件”“宝马车水箱漏水问题”“毒燕窝假鱼翅事件”等投诉案例。

2014年,省消保委依据新消法赋予的职能在全国提起了首例公益诉讼。当时省消保委接到多起消费者投诉称:实名购票后持票上车不慎丢失车票,被工作人员告知,必须全额补票才能下车。省消保委最终与上海铁路局达成协议,铁路部门完善相应规则,进一步提高铁路服务质量,以更好地维护消费者的权益。

2015年,潜伏已久的“预付式消费”集中爆发,成为那一年的投诉“重灾区”,记者了解到,2015年的投诉量高达9000多件。“当时法律对‘预付式消费’没有明确规定,很多投诉只能不了了之。”叶元春说,不少消费者受“超低折扣”或“免费体验”的诱惑,花大价钱在美容院、健身房、洗车店等充值,先付款后消费,实际消费时发现没有宣传的那般美好,

但此时退款无门;成为VIP后,商家卷款跑路,换了新东家后,原卡作废,想要退卡十分困难。2017年,省人大针对预付式消费难点,对《实施办法》进行修订,补全法律空白。记者了解到,2017年的修订还对邮政法中缺失的“快递丢失赔偿”做了补充说明:若贵重物品申报价值后丢失,可获得全额赔偿;未申报价值又协商不成的,最多获十倍赔偿,但最高不超过800元等。

几经修改的《实施办法》焕发着强大的生命力,值得注意的是,很多国际大品牌对浙江消费者权益保护十分敬畏,比如MAC台式电脑的“三包”条款中有单列一条:浙江消费者可享受所有部件的3年保修期。

“每一次修订,我们都能走在全国前列,是因为我们将实践中亟待解决的问题、不了了之的问题摆上台面,反复讨论、修订,最终弥补空白。”叶元春说。



图为“预付式消费”中,顾客收到的vip卡。