

中国老百姓常用一句俗语：“花钱难买后悔药”，比喻许多事情一旦选择失误或错过时机将很难挽回。而《中国消费者权益法》将面临15年大修，其中最大的关注点就是“买房后悔权”有望被纳入新修订的消法中，如果信息确凿，“花钱难买后悔药”这一流传千载的“警世名言”将会被改写。

# 公民后悔权呼之欲出

□ 可欢

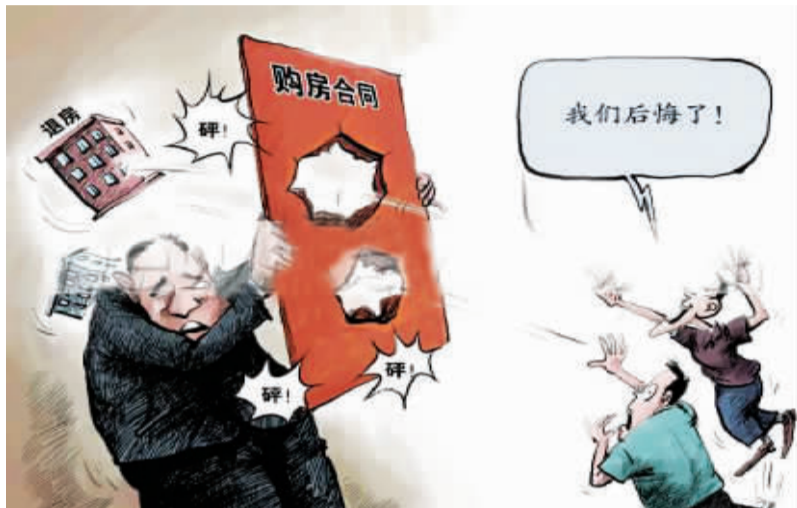
新修订的“消费者权益法”对后悔权的界定将主要适用三类商品交易。一是网上交易；二是先交钱后签合同的消费行为；三是交易额巨大的消费行为，比如购买汽车、房屋等。除“网上交易”这一条适用较宽泛外，后两条基本是为房地产业“量身定做”，可见，政府对楼市的“教导与规范”，已从2006、2007年采取一味政策打压的“硬调控”形式，开始逐步向为消费者维权的“软调控”形式转变，如果这一政策制定得当，将对楼市发展好处多多，但如果制定失当，无疑也是把双刃剑，将有矫枉过正之嫌，可谓有喜有忧。

## 后悔权推行需要什么条件？

“后悔权是消费者知情权、选择权的延伸，一些信誉良好的商场已有一定程度的实践。建议在《消费者权益保护法》中增设相应的条款。首先，在新兴的远程购物领域确定后悔权制度，然后逐步推广。”北京市律师协会消费者权益保护专业委员会主任邱宝昌律师认为：“后悔权其实是消费者知情权和选择权的延伸，但又独立于知情权和选择权，是一种新的权利。一些信誉良好的商家主动向消费者承诺在一定的日期内允许消费者退货，实际上就是赋予了消费者一种后悔权，但是目前，我国还没有明确的后悔权的概念及法律规定。”

邱宝昌说：“我个人支持引入后悔权，这是消费市场诚信的表现和要求，后悔权的确立有利于更好地保护消费者权益。”

上海法律专家董嵘则指出，在网上销售、电话销售、上门销售甚至商场销售活动中，作为一种促销手段，商家会承诺消费者可以无理由退货。这种情况可以适用合同法上的试用买卖合同。但是，董嵘认为：“试用买卖合同是买卖合同的特殊情况，即除非双方约定，消费者不享有这种无理由退货的权利，即后悔权。”董嵘进一步分析说：“合同法又规定了合同撤销权，即在以下几种情形下，一方可以单方撤销合同：1)重大误解；2)显示公平；3)欺诈、胁迫和乘人之危。这里的合同撤销权行使受到严格的条件限制，显然也并非实践中出现的后悔权。因此，通常来说，合同法遵循允诺禁反言原则，即对于一个有效成立的合同，后悔权应当是不存在的。由此看来，后悔权目前在我国尚不属于法定权利。”



## 网上销售可以率先实施？

对于后悔权能否在中国实施？假如实施，是适用于所有产品领域，还是有条件地适用于某些领域？

董嵘认为，后悔法定化不得不考虑到几个重要前提：首先，社会的诚信程度总体较高，即所谓的“恶意退货”现象不会成为常态；其次，从交易额和商品种类上做出区分，建议排除消费者对购买的易耗品、食品和贵重商品享有后悔权。另外，从公平竞争的角度出发，不主张从商业形态上做出区分，如对远程销售适用后悔权，而对超市或便利店则不适用后悔权等。另外，消费者行使后悔权的法定期限不宜过长，建议以不超过7天为宜。

与董嵘的后悔权有条件实施不同，邱宝昌指出：“推行后悔权应当逐步进行，可以首先从网购、网上销售、电视购物等领域开始推行。因为在这些远程购物领域，消费者购买商品的时候无法清楚地认识和了解到商品的真实性能、品质，从而无法真正实现选择权。而赋予消费者后悔权可以很好地弥补这种远程销售方式造成的缺陷，使消费者的知情权和选择权得到真正的实现。”

## 后悔权可能搞乱市场？

那么，现行的法律体系，有没有与后悔权相冲突的内容？究竟有无必要在现行法律体系

上消费者一般都会找出点理由的，不可能没有一点理由。”

被称作消法第49条之父、我国著名的法学家何山对后悔权引入同样持否定态度。他深入细致地对后悔权进行了分析：“后悔权不属于人格权，消法中所说的消费者享有的9项权利，并不包含这项所谓的后悔权。因为后悔权不是公民的一项基本权利，不属于这个范畴，所以消法没有这方面的法律规定。”

那么，是否中国的法律中就都不涉及后悔权了呢？何山指出：“法律中并不是完全不涉及后悔权。后悔权是属于一种买卖债权债务问题，属于债权范畴。如果合同有约定，则消费者可以享受这种权利，如果合同中没有约定，则消费者就不能享有。网上购物，允许消费者有一定时间的反悔期，这都是双方事先约定的。如果经营者与消费者事先没有约定，交易完成后，消费者既没有正当理由，产品也没有质量问题，经营者可以不退货，这时候，后悔权就不存在了。”

最后，何山进一步指出：“如果把后悔权作为消费者的一项基本权利，在法理上是站不住脚的。后悔权之说，想退就退，岂不把市场搞乱了？商品一旦售出，概不退货，这从相关法规角度来讲是允许的。比如药品、卫生用品就必须实行这个规则，人命关天，假若有人把药品买去调包再退回药店，怎么办？”

下引入后悔权并作为消费者的一种法定权利呢？

“后悔权属于合同法中的债权范畴。把后悔权作为消费者的一项基本权利，在法理上站不住脚。推行后悔权会搞乱市场。”著名的房地产合同204条的起草人秦兵说，对于后悔权的引入，秦兵明确表态：“我不主张后悔权。”他甚至警告：“主张后悔的一方是有道德缺陷的。”

秦兵认为，所谓的后悔权，其实在我国就是指合同解除权和试用权。在商品房领域里根本没有，也不可能会有后悔权。但秦兵同时也谈到，在国外商品房买卖中购房者享有后悔权。针对“无理由退货”之说，秦兵则轻松化解为：“实际

## 延伸阅读

### 后悔权在国外

据新华社报道，在西方一些国家购物者拥有后悔权。对于网上购物、网购、电视购物等所谓的“远距离购物”，瑞典专门出台了《远距离合同法》。该法规定，在这种购物行为中，消费者均享有14天的“后悔权”。在这14天内，可以任意换货或退货。

英国规定，消费者在网上或通过电话购买商品后享有“冷静期”，如在7天之内改变主意，可通知商家退货。消费者在交易后30天内，如未收到购买的货物或服务，也享有全额退款的权利。在英国允许顾客退换货已成为商家经营策略的一部分。英国塞夫韦连锁超市集团在其商品收据上这样写道：购买

商品之后如果发现不十分满意，任何商品都可以退货或更换。国际知名品牌BALLY皮鞋专卖店的收据上是这样写的：对于购买后没有穿过的鞋子，按原价购买者可在3个月之内原价退货，削价商品可在28天之内按购买价格退货。

在零售业非常发达的日本，买了商品如果不满意，退货也很方便。由于有一系列法律法规和相关组织的保护，消费者在日本各类商店不但购物便利，而且购买的正常商品基本都能实现“无理由退货”。当然，特价处理商品也有不能退货的时候，但售货员在收款之前必定会向消费者说明。



# 五峰宾馆

## WUFENGBINGGUAN



五台山五峰宾馆是中国四星级饭店。

五台山五峰宾馆是民营企业家李生祥创办的民营企业，坐落在佛教圣地五台山风景名胜区内龙泉寺旁，忻台旅游公路从门前经过。设有总统套房、豪华套房、普通套房、豪华标房、普通标房等各式客房500间(套)，床位1000支，房间24小时供应冷热水；三个可同时安排1300余名宾客就餐的大型餐厅；现有员工600名，建有党、工、团等党群组织，设有管事、前厅、客房、餐饮、餐厅、保安、工程等部门和驻太原、大同、忻州、石家庄办事处，是目前五台山规模最大、常年营业的集吃、住、行、游、购、娱于一体的，通过质量、环境、职业健康安全三个管理体系认证的综合性服务单位，成为中外游客朝山拜佛旅游观光的理想下榻场所。

五峰宾馆创建于1993年。十几年滚动式发展、跨越式前进，取得了可喜的经济社会效益，创造了令人瞩目的“五峰现象”。累计上缴国家利税费5000余万元，支援新农村建设，捐资助学，支援灾区重建家园，扶危济困，累计捐款捐物2000余万元。