

消费者权益保护法实施条例7月起实施 有哪些亮点?

□新华社记者 赵文君

消费者权益保护法实施条例将于今年7月起实施。在国新办9日举行的国务院政策例行吹风会上,市场监管总局、最高人民法院、司法部、网信办等部门有关负责人介绍了条例有关情况。今年是消费者权益保护法实施30周年,条例作为配套行政法规,有哪些亮点,将带来哪些影响?

今日
置顶

坚持问题导向

市场监管总局副局长柳军介绍,条例坚持问题导向、系统观念,明确要形成经营者守法、行业自律、消费者参与、政府监管和社会监督相结合的共同治理体系,重点在细化经营者义务、强化国家保护、完善争议解决等方面作出了一系列规定。

柳军说,如围绕保障消费者人身财产安全,规定除了一般的商品服务外,赠品也要安全,“免费不免责”。围绕真实披露信息,列举了虚假宣传的常见情形,还规定了不得虚构或者夸大治疗、保健、养生等功效诱导老年人消费,替消费者守好养老钱。围绕保护消费者安宁权,规定不得擅自发送“推销信息”,也不能擅自拨打“推销电话”。通过一系列更清晰的合规指引和更明确的法律责任,让市场更加有序、让经营更加规范,预防市场失灵、减少消费侵权。

司法部立法二局负责人郭启文说,条例聚焦当前消费者关注的痛点堵点难点问题。如细化和补充消费者权益保护法的有关规定,完善网络消费相关规定,规范预付式消费经营活动,强化政府消费者权益保护职责,明确了消费者协会的履职要求等。

针对一些App过度采集使用个人信息的问题,国家网信办网络法治局负责人尤雪云表示,网购时人脸识别属于个人信息过度收集。经营者不得过度收集消费者个人信息,不得采用一次概括授权、默认授权等方式,强制或者变相强制消费者同意收集、使用与经营活动无直接关系的个人信息。

破除痛点和堵点

针对预付式消费、直播带货、“一老一小”、“霸王条款”、“刷单炒信”、“大数据杀熟”、自动续费、强制搭售等消费痛点,条例作出了专门的规定。

市场监管总局执法稽查局局长况旭表示,针对直播带货的特性和突出问题,条例作出多方面规范。如直播带货必须说清楚“谁在带货”“带谁的货”,明确平台、直播间和主播“人人有责”,直播营销平台经营者应当建立健全消费者权益保护制度,严格落实身份核验和日常管理责任,明确消费争议解决机制。

预付式消费种种乱象成为放心消费的堵点。况旭说,条例首次赋予了消费者合同解除权,经营者要退的不仅仅是预付款的余额,还要根据合同履行情况和违约情况来定。

条例对押金也作了相应的规定,不得对退还押金设置不合理条件,符合条件的要及时退还。消费者违约时,经营者扣除押金应当以实际损失为标准,而不是简单的“全有全无”。此外,条例为预付式消费设立了专门罚则,明确由各有关行政部门进行处罚。对于预收费用后卷款跑路的,还将依法列入严重违法失信名单。

“霸王条款”是消费者碰到的常见问题,如“订单不退不换”“注册视为同意”“管辖仅限本地”等不公平格式条款。

况旭表示,条例对“霸王条款”予以了重点关注,如规定经营者不得利用格式条款不合理地免除或者减轻其责任、加重消费者的责任或者限制消费者依法

变更或者解除合同、选择诉讼或者仲裁解决消费争议、选择其他经营者的商品或者服务等权利。

最高人民法院民事审判第一庭庭长陈宜芳介绍,最高人民法院正在就网络打赏、网络直播营销、在线预定、消费者个人信息保护等问题开展调研,下一步将通过适时发布典型案例、制定司法政策等方式不断加大对消费者权益的司法保护。

完善解决机制

发生消费纠纷怎么办,这是消费者关心的现实问题。况旭说,条例完善了消费争议的解决机制。

条例要求经营者落实首问负责,体现了“谁销售谁负责”“谁服务谁负责”“谁主管谁维权”的取向。消费者有权直接找销售者、服务商,有关行政部门受理投诉后,经营者和消费者同意调解的,应当依据职责及时调解。

此外,条例还规定了投诉的受理要件、时限、委托调解、鉴定检测等程序,比如重大、复杂、涉及众多人的消费争议,可以纳入政府的抽查检验,“鉴定一次、解决一片”,这也缓解了消费者经常反映的鉴定贵、鉴定难的痛点。

况旭表示,消费者和经营者都是市场的重要参与者,双方都要秉持诚实守信原则、在法治轨道内开展民事活动。条例规定,投诉举报应当遵守法律、法规和有关规定,骗取赔偿、敲诈勒索的要承担行政责任乃至刑事责任;惩罚性赔偿、行政处罚制度要准确适用,避免“小错大赔”“小过重罚”。

新华社北京4月9日电



北美多地 迎来日全食景观

▲这是4月8日在美国得克萨斯州普莱诺拍摄的日全食景观。

2024年全球唯一一次日全食于当地时间4月8日在北美洲多地上演。

新华社发

国内国际简讯

◆我国全面实施新一轮千亿斤粮食产能提升行动

国务院近日印发《新一轮千亿斤粮食产能提升行动方案(2024-2030年)》,全面实施新一轮千亿斤粮食产能提升行动,全方位夯实国家粮食安全根基。

◆一季度中国中小企业发展指数回升

中国中小企业协会9日发布数据显示,一季度中小企业发展指数为89.3,比上季度上升0.2点,高于2022年同期水平,与2023年同期持平。

◆内塔尼亚胡:以军进攻拉法“有一个日期”

以色列总理内塔尼亚胡8日晚发表视频讲话说,以国防军进攻加沙地带南部城市拉法“有一个日期”。

◆伊朗外长说美国对以色列袭击伊使馆负有责任

伊朗外长阿卜杜拉希扬8日在叙利亚首都大马士革表示,美国对以色列袭击伊朗驻叙利亚使馆的行为负有责任。

◆报告称全球多家大公司减排力度严重不足

两家欧洲非营利组织9日联合发布的2024年企业气候责任监测(CCRM)报告称,全球51家大公司中,多家公司应对气候变化的减排力度严重不足,达不到《巴黎协定》设定的控温目标所需要的水平。

◆马斯克:AI两年内或将进化到“比最聪明的人还聪明”

美国知名企业家埃隆·马斯克8日在社交媒体上表示,到明年年底或者2026年,新的人工智能模型可能将超越人类的智力,“比最聪明的人还聪明”。

均据新华社

渝湘高铁黄草乌江双线大桥建设 进入冲刺阶段

►这是4月8日拍摄的建设中的渝湘高铁黄草乌江双线大桥。

4月8日晚,由渝黔铁路有限责任公司代建、中铁大桥局承建的渝湘高铁黄草乌江双线大桥重庆岸引桥上部结构顺利实现合龙,目前该桥完成建设进度90%,进入全桥合龙前的最后冲刺阶段。

黄草乌江双线大桥是渝湘高铁重庆至黔江段重难点工程,位于重庆市武隆区江口镇境内,全长593.65米,横跨乌江及G319国道。

渝湘高铁重庆至黔江段是我国“八纵八横”高速铁路网中成渝通道的重要组成部分,是重庆高铁网中东南向高铁通道。

新华社记者 唐奕 摄

