

瞄准堵点痛点发力 消费保障再“升级”

——《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》这些亮点值得关注

本报记者 陶涛 文/图

刚交完预付款,门店就关门“跑路”;在网络主播煽动下“激情下单”,买回的商品却“货不对板”……新型消费蓬勃发展,消费业态更加多样,一些新领域出现的消费投诉也相伴而生。今年是消费者权益保护法实施30周年,中国消费者权益保护法的首部配套行政法规《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》今年7月起正式实施。

针对预付式消费、直播带货、“一老一小”、霸王条款等消费痛点,条例作出了哪些规定,化解购物烦恼,条例将带来哪些影响?消费陷阱如何预防?记者对此进行了采访。

“条例施行标志着我国消费者权益保护法律体系的重大进步,与消费者权益保护法等有关法律法规共同构筑起消费者权益保障的基石,有力促进政府保护加强、市场运行有序。对提升全社会消费维权水平、优化消费环境以及激发消费活力具有重大而深远的意义。”7月23日,自治区市场监督管理厅投诉举报中心副主任哈莹华介绍,条例细化消费者权益保护法规定的经营者义务。重点对保障消费者人身财产安全、缺陷产品处理、禁止虚假宣传、明码标价、使用格式条款、履行质量担保责任等方面义务作了具体规定,提升了法律的可操作性,有利于将消费者权益保护落到实处。



关注“一老一小”拒绝诱导消费

“银发经济”和“儿童经济”市场蓬勃发展,一些不良商家通过各种手段诱导消费,致使一些老年人和青少年落入消费陷阱。据统计,2023年1月1日至2024年7月15日,全区12315平台共登记涉及老年保健品等相关投诉举报498件。

有消费者反映,吴忠市利通区某商行向老人推销保健胶囊,并且价格偏贵,涉嫌诱导消费,希望相关部门核实情况。辖区市场监管部门执法人员现场检查,该店已将所售商品全部明码标价。

有消费者反映,网络平台的一家手游店未详细核实消费者信息,出售虚拟网络游戏账号给未成年人,并在销售过程中以诱导、欺骗等方式获取付款。市场监管部门执法人员依法建议投诉人向经营者所在地相关主管部门反映该问题。

“条例在对消费者普遍利益保护的同时,也体现了对老年人、未成年人等弱势群体消费的特殊保护。不得违法诱导老年人消费,网络游戏服务应保护未成年人。条例专门针对保健养生、网络游戏等问题加强

了‘一老一小’消费者权益保护力度。”哈莹华说。根据规定,经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传,虚构或者夸大商品或者服务的功效、保健、养生等功效,诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或者服务;经营者提供网络游戏服务的,应当符合国家关于网络游戏服务相关时段、时长、功能和内容等方面的规定和标准,针对未成年人设置相应的时间管理、权限管理、消费管理等功能,在注册、登录等环节严格进行用户核验,依法保护未成年人身心健康。

规范直播带货打击虚假宣传

“条例完善网络消费方面的消费者权益保护规定。针对当前网络消费存在的突出问题,如虚假营销、网络直播带货中‘以假充真’‘以次充好’等,进一步明确经营者在告知商品和服务真实信息、尊重消费者自主选择权、保护消费者个人信息、电商无理由退货、网络直播经营活动等方面的义务。”哈莹华说。据统计,2023年1月1日至2024年7月15日,全区12315平台共登记涉及直播带货投诉举报309件。

有消费者反映,通过网络平台购买吴忠市利通区某海鲜自助火锅店消费券,共购买8张优惠券,购票时咨询直播间工作人员是自助还是点餐,工作人员告知是自助。消费者到店消费时,该店将自助更改为点餐形式,导致无法使用优惠券,且不允许一次性将优惠券消费完。经辖区市场监管部门执法人员调解,消费者可一次性消费完优惠券。

有消费者反映,通过网络平台入驻一商家购买的“锦鲤”福袋包,商家在直播时一直宣称商品只涨不降,后又以所谓“瑕疵品专卖”降价处理库存,消费者认为商家不守承诺。经市场监管部门执法人员调解,

商家给消费者退赔差价。

“经营者应履行信息披露义务。直播广告行为须规范,严禁虚假宣传。”哈莹华介绍,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。条例明确规定必须保障消费者的知情权,必须在消费者充分知情、明码标价的基础上开展相关营销活动。

根据规定,经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的,应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。由其他经营者实际提供商品或者服务的,还应当当向消费者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息,保障消费者的知情权,涉及直播带货的,也应当向消费者明示带货主体、被带货品实际提供者。

条例明确,经营者应当采用通俗易懂的方式,真实、全面地向消费者提供商品或者服务相关信息,不

得通过虚构经营者资质、资格或者所获荣誉,虚构商品或者服务交易信息、经营数据,篡改、编造、隐匿用户评价等方式,进行虚假或者引人误解的宣传,欺骗、误导消费者。

根据规定,直播营销平台经营者应当建立健全消费者权益保护制度。发生消费争议的,直播营销平台经营者应当根据消费者要求提供直播间运营者、直播营销人员相关信息以及相关经营活动记录等必要信息。针对直播消费中产品质量问题突出,售后难以获得实际经营者名称、地址、联系方式等,要求直播平台严格落实身份核验和日常管理责任。在发生消费争议时,积极协助消费者维权,切实改善售后体验。直播间运营者、直播营销人员发布的直播内容构成商业广告的,应当依照《中华人民共和国广告法》有关规定履行广告发布者、广告经营者或者广告代言人的义务。此规范旨在针对直播中虚假宣传、随意承诺等行为严格监管,要求直播经营者“谨言重诺”。经营者不得在消费者不知情的情况下,对同一商品或者服务在同等交易条件下设置不同价格或者收费标准。

商家霸王条款该收手了

“订单不退不换”“注册视为同意”“最终解释权归商家”……霸王条款屡见不鲜,这也是消费领域的顽疾,消费者对此深恶痛绝。近年来,演出订票、在线旅游、网购商品、医疗美容等新业态成了重灾区。此外,“会员卡办卡容易退卡难”“套餐升级容易降级难”“账号注册容易注销难”等,这些问题也成为消费投诉热点。据统计,2023年1月1日至2024年7月15日,全区12315平台共登记涉及格式条款违法相关投诉举报207件。

有消费者反映,在网络购票平台上预订了某音乐节的门票,购买结束后发现选错日期,联系客服退票,平台以票品为有价票券,非普通商品为由不支持退换,并表示退票规则由音乐节主办方制定,主办方同

意,平台才可协助退票。经市场监管部门执法人员联系调解,商家给消费者退款。

有消费者反映,在一舞蹈室购买了999元4个月不限次数跳舞卡,后因学业繁忙只去过4次,后续无法继续上课,遂联系舞蹈室申请扣除4节课商家应得费用后,退还剩余费用。在与商家协商过程中,商家以“不退不换”等为由,拒绝退还剩余课程费用。经市场监管部门执法人员调解,商家给消费者退了款。

“在消费活动中,经营者利用格式条款规避自身责任、限制消费者权利的霸王条款情形屡见不鲜,不仅增加了消费者维权成本,也侵害了消费者的合法权益。如各类商品或服务会员卡办理容易

退费难,平台娱乐消费套餐加购容易取消难等。”哈莹华说。

条例对“霸王条款”予以重点关注,在消费者权益保护法的基础上做了细化。条例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。

“不公平格式条款的存在严重侵害消费者的合法权益。消费者应增强自我保护意识,仔细阅读合同条款,对不公平格式条款说‘不’;同时监管部门也将加强对格式条款的监督管理,共同营造一个公平、透明、和谐的消费环境。”哈莹华说。

为预付式消费加把安全锁

预付式消费是一种商业模式,近年来,预付式消费中的违约、服务缩水、退款难甚至卷款跑路事件时有发生。记者从自治区市场监管厅投诉举报中心了解到,据统计,2023年1月1日至2024年7月15日,全区12315平台共登记涉及预付式消费投诉举报2127件。

有消费者反映,在石嘴山市大武口区某孕婴生活馆办理了1999元的洗澡卡,因商家无法提供此项服务,要求商家退卡被拒,经辖区市场监管部门执法人员调解,双方和解。

有消费者反映,在银川市金凤区某美容养生馆充值3000元办理储值会员卡,仅消费一次,因工作住所距该店铺太远没时间消费,故向该店老板申请退还剩余储值金额,但该店老板及员工多次推诿不予退还。经辖区市场监管部门执法人员调解,商家承诺给消费者退款2100元。

“近年来,预付式消费种种乱象成为群众的烦心事和放心消费的堵点,规范预付式消费也是这次条例立法的一个重点。”哈莹华介绍,条例重点强化预付式消费活动中的经营者义务,规定经营者以收取预付款方式提供商品或服务的,应当与消费者订立书面合同,约定商品或服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。此规范旨在通过书面合同的形式约束,促使经营者遵守承诺,并降低消费者维权时的举证难度。

“当经营者出现重大经营风险,应当停止收取预付款。”根据条例规定,经营者决定停业或者迁移服务场所的,应当提前30日在其经营场所、网站、网店首页等醒目位置公告经营者的有效联系方式等信息。在一些预付式消费场所,停业或者迁移可能使消费者经济遭受损失,此规范旨在保护消费者的知情权。

经营者有“按约履行”义务,经营者收取预付款后,应当按照与消费者的约定提供商品或服务,不得降低商品或者服务质量,不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。

针对经营者降低质量、偷工减料、服务缩水等情形,条例首次赋予了消费者合同解除权。经营者出现重大经营风险,有可能影响经营者按照合同约定或者交易习惯正常提供商品或者服务的,应当停止收取预付款。此规范赋予了消费者法定情形下的预付式消费合同解除权。

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经营者,还将依法列入严重违法失信名单。



自治区市场监管厅投诉举报中心工作人员向群众宣传消费维权知识。

