

消费者权益保护实施条例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4月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、国家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?

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,规定不能擅自发送“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,双方都要秉持诚实信用原则、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”。

助力解封账户 解了企业燃眉之急

河北法治报讯 (记者 李文秀 通讯员 张翠)“感谢法院工作人员为我们排忧解难,维护了我们企业的合法权益。”近日,武强县某公司负责人来到武强县县人民法院诉讼服务中心,向这里的办案人员送来一面写有“优化我县营商环境,维护企业合法权益”的锦旗和感谢信。

2023年10月,武强县某公司被辽宁省葫芦岛市某企业申请财产保全,经管辖权异议裁决,在武强法院立案审理。案件办理过程中,承办法官耐心了解原、被告双方纠纷来由和事实经过,仔细倾听双方诉求,并积极组织调解,努力缩小双方诉

求差距。经过多次释法明理和反复沟通,两家企业最终达成一致调解意见,该案顺利办结。

结案后,武强县某公司到银行办理保全解除手续,却被银行工作人员告知,因作出保全裁定的并非武强法院,故涉案账户无法解除保全措施。了解情况后,承办法官立即向法院领导汇报。分管院领导对当事人进行安抚,随后与办案法官一同与银行方面进行沟通,通过讲解相关法律条文、提供类似案例,取得了银行的协助配合。最终,该公司账户的诉讼保全被解除,账户资金被及时用于扩大生产经营,解了公司燃眉之急。

法官情法并举 温情执结探视权纠纷

近日,邢台市襄都区人民法院秉承善意文明的执行理念,成功执结一起探视权纠纷案件,彰显了司法人文关怀。

张某与王某因夫妻感情不和由襄都区法院判决离婚,孩子随母亲张某生活,孩子父亲王某可以每周六进行探视。判决生效后,

张某一直拒绝履行协助探视的义务。案件进入执行程序后,执行法官考虑到该执行案件的特殊性,约谈双方当事人,情法并施,使张某逐渐意识到自己的问题,表示愿意放下积怨,不再阻止王某探视孩子,双方达成和解。

赵志鹏 董卫正

涞源法院:把“法治礼包”送到每一名 学生身边

去年以来,涞源县人民法院以法治副校长为依托,积极开展系列法治进校园活动,努力做到把“法治礼包”送到每一名学生身边。

该院推出“学生+教师+家长”三级法治教育模式,通过法治课堂增强学生的法治意识,通过座谈走访向教师分享处理常见青少

年法律问题的经验和技巧,通过主动参加学校家长会引导家长们正确理解和运用法律。同时,在校园里设置秘密信箱,为学生建立问题倾听“小树洞”,由专门负责的法官定期查看并写回信,为学生提供更加精准的帮助和支持。

任志强 赵志鹏

晋州交警走进工地为务工人员送上“交通安全礼包”

为进一步做好春季道路交通安全宣传工作,强化务工人员的交通安全意识,针对建筑工地车流量大、大中型车辆和工程车辆多的情况,4月7日,晋州市公安交警大队宣传民警走进晋州市新世纪商城工地,为务工人员送上“交通安全礼包”。

宣传民警通过讲解交

通安全常识、发放《道路交通安全三十诀》等资料,通报近期发生的典型交通事故案例等方式,与务工人员进行面对面交流,向务工人员开展交通安全宣传教育,提醒务工人员、工程车辆驾驶人切实提高自我防范意识和安全行车意识,自觉遵守道路交通安全法律法规。

李丛 蒋立凯



孟翔 何晓微

为进一步深化“燕赵山海·公益检察”食品领域的专项监督工作,为乳制品质量安全提升和食品行业健康发展提供司法保障,近期,怀安县人民检察院对县域内牧场开展乳制品质量安全专项监督行动。此次行动选取规模较大的牧场开展调研工作,检察干警对牧场的厂区、养殖区、化验室等逐一进行检查,确保乳制品源头质量安全。下一步,怀安检察院将继续加强监督工作,督促相关行政部门强化对乳制品源头的质量管理,积极开展食品安全自查工作。

孟翔 王天龙 摄



近日,张家口市桥西区人民检察院积极开展了工地消防安全公益诉讼线索专项调查活动。检察干警深入各个建筑工地进行实地调查,严格按照消防安全标准,对工地消防器材配备情况、消防设施是否过期欠压、消防水箱是否配备以及是否可正常使用等进行了逐一检查。针对发现的问题,该院立即向相关行政机关发检察建议。检察建议发出后,相关行政机关高度重视,迅速组织力量对存在问题的工地进行了检查并督促其立即整改。图为检察干警正在工地开展专项调查。

席娟 孟占圆 摄



白净云 赵梦娇 摄

4月8日,望都县人民检察院未检干警走进辖区育英学校,以“拒绝校园霸凌 共建平安校园”为主题,为五六年级300余名学生举办了一场普法讲座。干警围绕什么是校园欺凌、校园欺凌的表现行为和危害、校园欺凌承担的法律后果,以及如何正确应对校园欺凌等多个方面进行了讲解,并结合现实生活中的真实案例以案释法,引导同学们认清校园欺凌害人害己的本质,坚决不做校园欺凌的欺凌者、旁观者、受害者,不断提高自我保护意识和自我保护能力。图为检察官和同学们进行互动。

男子酒后不慎坠河 民警紧急救援助脱险

河北法治报讯 (记者 李文秀 通讯员 常嘉惠)日前,阜城一男子与朋友聚餐饮酒后步行回家,行至一河沟处时,因天黑视线不清,不慎跌落河水中。所幸民警及时救援,将其成功营救上岸。

4月6日凌晨,阜城县公安局码头派出所接群众报警称,在辖区后常村附近有人掉进村中河沟。值班民警闻讯立即携带救生设备,火速抵达现场救援。

“有没有人?”由于事发凌晨时分,河面一片漆黑,视

线不清,民警只能沿河岸边一路奔跑寻找,现场情况十分危急。

“救救我……”突然,断断续续的呼救声从前方传来。民警朝着呼救声方向奔去,终于在河边某处发现呼救男子。此时的他因在冰凉的河水中浸泡时间过长,体力不支,意识模糊,无法自行上岸。现场民警来不及多想,一个箭步跳入水中展开救援。岸上的民警利用救援绳索配合水下救援民警一道,将男子拉向河岸。

男子上岸后已被冻得脸色苍白,嘴唇发紫,浑身颤抖。见此情形,民警拿来干爽的衣服裹住男子给他取暖,男子意识渐渐清晰,身体也逐渐回温。

经了解,落水男子头天晚饭时与朋友聚餐,酒足饭饱后回家途中,经过此处时不慎失足坠入河中。

在确认男子身体无大碍后,民警紧急联系了其家属。家属得知情况急忙赶来,对民警的及时救助表示由衷感谢,并将男子带回家中。

朋友借款后玩失踪 法院强制执行促还款

河北法治报讯 (刘聪 赵增强)原本借钱给朋友是为了让其治病,没想到其病好后玩失踪拒不偿还借款。4月2日,经邢台市信都区人民法院执行局执行人员多次释法明理,在法律的强制震慑下,被执行人偿还了所欠的15000元借款。

2022年7月,赖某以治病为由,向多年好友黄某借款15000元,承诺2023年6月份还清。谁知,借款到期后,赖

某迟迟未按约定还款。黄某再三催促,赖某总以各种理由推脱,再后来赖某以在外地打工为由,玩起了失踪。见赖某无还款诚意,黄某将其诉至法院。经审理,法院判决赖某偿还黄某本金15000元。判决生效后,赖某仍未按判决书履行,黄某遂于今年1月向信都法院申请强制执行。

受理此案后,主办法官立即发起网络查控,未发现赖某名下账户有存

款,但在走访调查中得知,其名下有一套商品房,现由其父母居住。考虑到被执行人住房价值与执行标的额之间差距较大,加之当事人双方是多年好友,主办法官坚持文明善意执行理念,到被执行人家中与其父亲沟通。赖某父母表示愿意代偿一部分执行案款,赖某本人也通过电话告知主办法官于春节前偿还,申请人表示同意。然而春节过后,被执行人依旧未按期履

行。3月30日,接到久不露面的被执行人要回家烧纸的线索后,执行干警经两次蹲守,最终于4月2日凌晨5时在赖某家中将其控制。执行干警向赖某讲明再不履行生效法院判决后将面临拘留、罚款等一系列严厉执行措施。在强大的法律震慑下,被执行人赖某主动联系其姐姐到法院缴纳了所应偿还的借款。至此,案件成功执结。

席娟 白雪璐 摄