

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》公布

新华社北京3月19日电 国务院总理李强日前签署国务院令,公布《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》),自2024年7月1日起施行。《条例》共7章53条,主要规定了以下内容:

一是细化和补充经营者义务相关规定。对消费者权益保护法规定的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、消费者个人信息保护等义务作了细化规定。补充了经营者关于老年人、未成年人消费者权益保护相关义务规定。

二是完善网络消费相关规定。规定经营

者不得利用技术手段,强制或者变相强制消费者购买商品或者接受服务。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的价格或者收费标准。经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当以显著方式提请消费者注意。直播营销平台经营者应当建立健全消费者权益保护制度。

三是强化预付式消费经营者义务。规定经营者应当按照与消费者的约定提供商品或者服务,不得降低商品或者服务质量,不得任意加价。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。经营者出现重大经营风险,应当停止收取预付款;决定停业或者迁移服务场所的,应当提前告知消费者,继续履行义务或者退还未消费的预付款余额。

四是规范消费索赔行为。规定投诉、举报应当遵守法律、法规和有关规定,不得利用投诉、举报牟取不正当利益,侵害经营者的合法权益,扰乱市场经济秩序。商品或者服务的标签标识、说明书、宣传材料等存在不影响商品或者服务质量且不会对消费者造成误导的瑕疵的,不适用惩罚性赔偿规定。对于通过夹带、掉包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实

等方式骗取赔偿或者敲诈勒索经营者的,依法予以处理。

五是明确政府消费者权益保护工作职责。规定各级人民政府应当加强对消费者权益保护工作的指导,组织、协调、督促有关行政部门落实消费者权益保护工作职责。有关行政部门应当及时处理消费投诉、举报,开展消费预警和风险提示,加大监督检查和执法力度,及时查处侵害消费者合法权益的行为。

此外,《条例》明确了消费者协会履职要求,细化了消费争议解决相关规定,对违法行为规定了相应的法律责任。

消费者权益保护法实施条例聚焦哪些群众关切

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》自2024年7月1日起施行。条例对消费者权益保护的规定做了进一步细化,对消费者反映强烈的如完善直播带货等新业态监管、治理大数据“杀熟”、加强预付式消费保障等问题进行了有针对性的规范。面对新业态下的新问题和新的挑战,条例聚焦了哪些群众关切?又将带来哪些影响?

直播带货等新业态监管更细致

“家人们,好机会千万不要错过,价格已经打到最低了!”

直播带货越来越火,有的带货主播以所谓“远”低于商品原价的直播专属价作为促销策略,标高原价、以虚假低价套路消费者,并通过极力渲染、比价刺激等手段,吸引了大批观众。

一些消费者称,在观看直播购物时被主播的话语和气氛所带动,往往快速下单,对商品质量、经营主体并不了解,一旦遇到消费纠纷往往无法追溯,维权困难。

条例明确,发生消费争议的,直播营销平台经营者应当根据消费者的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。

“进一步细化了对网络直播营销活动的监管。”中国人民大学国家发展与战略研究院研究员杨东说,条例为解决新业态萌发的新问题提供了明确的解决路径,营造更加安全、诚信、公平的网络消费环境,进一步激发消费潜力。

大数据“杀熟”等问题治理更精准

有网友晒出假日酒店预订截图,同一时间、同款房型,用会员和非会员账号下单,显示不同价格,而会员显示的价格更高。面对明显的价格差异,不少网友吐槽平台标价“任性”,区别对待消费者。

条例规定,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的价格或者收费标准。

“这精准地对大数据‘杀熟’做出了规制。”中国社会科学院大学互联网法治研究中心主任刘晓春说,条例针对消费者知情权保障,从经营主体、商品服务、用户评价、交易条件等方面构建了有针对性的信息披露规则。

有的平台通过下单优惠的方式,诱导消费者开通自动续费,但自动续费往往只在续费成功后才通知消费者。上海的消费者张先生常常碰到视频平台、网盘、音乐软件等自动续费情况,在会员服务到期前,平台从账户中自动扣款,会员服务将续期,而退订入口却非

常难找。

条例对自动续费等收费方式细化了规定,经营者应当在消费者接受服务前和自动续费等日期前,以显著方式提请消费者注意。

很多消费者在网购时会货比三家,如查看商品销量、店铺的评级,以及其他消费者的打分、评价、晒图等,但这些“销量”“好评”往往真假难辨。

对此,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。

浙江大学经济法研究所所长张占江表示,这有助于打破消费者与经营者之间的信息不对称,可操作性大大提升,将消费者权益保护落到实处。

治理预付式消费跑路等顽疾更有保障

近期,某瑜伽连锁机构因资金问题闭馆停业,不少消费者想要退回卡里的余额基本无望,只能自认倒霉。北京的消费者王女士就是其中一员,她之前也办过美容美发卡、游泳卡等预付式消费卡,也遭遇过商家跑路。

近年来,健身房、美容院、理发店失联跑路,卷走消费者大额预付款的恶性违约事件时有发生,部分商家甚至转移资金、临时更换法定代表人和股东,消费者要回预付款的维权之路艰难。这一顽疾如何彻底根除?

条例强化了预付式消费经营者义务,明确规定了经营者按照约定退回押金和预付款等条款,弥补了现阶段下预付式消费的规则空白。

当前,在网游领域消费投诉中,涉及未成年人网络游戏的退费投诉激增。大部分家长的退费理由是孩子在父母不知情的情况下大额消费,对于未成年人消费的认识和权益保护问题成为维权重点。

条例要求,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。

中国人民大学法学院教授叶林表示,条例积极回应消费维权长期存在的难点、堵点,回应消费者对权益保护的关切,营造安全放心消费环境。(新华社记者 赵文君)

油菜花地“话”安全



3月20日,六安市舒城县公安局交警大队宣传民警深入辖区棠树乡洪院村油菜花基地,民警向游客面对面讲解“一盔一带”交通安全知识,结合典型交通违法和事故案例,引导游客遵守交通法律法规,做到文明驾驶,安全出行。

通讯员 王可海 摄

如何判定遗嘱是否有效?

【法律问答】

问:我长期在外地工作,不在父母身边,现在我父亲过世了,听兄弟姐妹说父亲有遗嘱。请问,我怎么确定这个遗嘱是有效的?

答:遗嘱分为自书遗嘱、代书遗嘱、打印遗嘱、录音录像遗嘱、公证遗嘱等,每种遗嘱是否认定有效,民法典第一千一百三十四条至第一千一百三十九条作出规定:自书遗嘱由遗嘱人亲笔书写,签名,注明年、月、日。代书遗嘱应当有两个以上见证人在场见证,由其中一人代书,并由遗嘱人、代书人和其他见证人签名,注明年、月、日。打印遗嘱应当有两个以上见证人在场见证。遗嘱人和见证人应当在遗嘱每一页签名,注明年、月、日。以录音录像形式立的遗嘱,应当有两个以上见证人在场见证。遗嘱人和见证人应当在录音录像中记录其姓名或者肖像,以及年、

月、日。遗嘱人在危急情况下,可以立口头遗嘱。口头遗嘱应当有两个以上见证人在场见证。危急情况消除后,遗嘱人能够以书面或者录音录像形式立遗嘱的,所立的口头遗嘱无效。公证遗嘱由遗嘱人经公证机构办理。

同时,民法典第一千一百四十条规定了下列人员不能作为遗嘱见证人:(一)无民事行为能力人、限制民事行为能力人以及其他不具有见证能力的人;(二)继承人、受赠人;(三)与继承人、受赠人有利害关系的人。第一千一百四十三条规定了无民事行为能力人或者限制民事行为能力人所立的遗嘱无效。遗嘱必须表示遗嘱人的真实意思,受欺诈、胁迫所立的遗嘱无效。伪造的遗嘱无效。遗嘱被篡改的,篡改的内容无效。根据以上规定,您可以确定遗嘱是否真实有效。

出轨导致离婚无错方能否主张损害赔偿?

问:郭女士与丈夫段某于2018年初登记结婚,婚后初期感情尚可。但随着婚姻生活中双方相互了解的逐渐深入,二人性格以及生活习惯的差异逐渐凸显,无法调和。更令人气愤的是,段某婚内出轨成瘾且知错不改。根据段某去年书写的3份悔过书、与第三者的微信记录等证据,郭女士想通过诉讼结束这段婚姻。她想知道,作为无过错方,起诉时能否同时要求对方赔偿物质损失和精神损失费?

答:郭女士有权请求对方赔偿物质损失和精神损失。民法典第一千零九十一条规定:“有下列情形之一,导致离婚的,无过错方有权请求损害赔偿:(一)重婚;(二)与他人同居;(三)实施家庭暴力;(四)虐待、遗弃家庭成员;(五)有其他重

大过错。”其中,本条第五项为新增兜底条款,该项规定扩大了离婚过错的认定范围,比如一方长期出轨、赌博挥霍夫妻共同财产等,都可以认定为“其他重大过错”行为,无过错方可以通过确认对方侵害配偶权的方式来获得法律救济,过错方应当承担损害赔偿责任,其损害赔偿包括物质损害赔偿和精神损害赔偿。

精神损害赔偿则应依据《最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿若干问题的解释》的相关规定予以认定。实践中,法官会综合各项因素进行酌情判定,如过错方的行为方式、过错程度、社会影响、无过错方的受损情况,夫妻双方的财产状况、实际履行能力等,赔偿金额应达到惩戒结合的效果。(本报综合)