

消费者权益保护法实施条例7月起施行 对消费热点问题作出规范

# 预付消费赋予消费者合同解除权

近日,《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》正式发布,并将于7月1日起实施,其中对预付式消费、直播带货等热点问题作出规范。9日,国新办举行国务院政策例行吹风会,市场监管总局副局长柳军介绍,作为消费者权益保护法的第一部配套行政法规,《条例》起到了承上启下、辐射带动的作用,在我国消费者权益保护事业发展历程上具有重要里程碑意义。

## 明确直播带货“人人有责”

“近五年,直播电商市场规模增长10.5倍,同时,投诉举报的增幅高达47.1倍,明显高于传统电商,说明发展和规范还不平衡。”市场监管总局执法稽查局局长况旭介绍,针对直播带货的虚假营销、货不对板、退货困难等问题,《条例》作出了新的规范。

在强化信息披露方面,《条例》规定经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品服务的,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。况旭强调,直播带货必须说清楚“谁在带货”“带谁的货”,这是营销的前提和底线。

在完善平台管理方面,《条例》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,明确消费争

议解决机制。发生消费争议时,直播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的信息,积极协助消费者维权,切实改善售后体验。

在规范营销行为方面,《条例》规定,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《广告法》的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。《条例》通过将规范性文件《网络直播营销管理办法》中的相关内容上升为法定义务,明确了平台、直播间和主播“人人有责”。

## 首次规范“大数据杀熟”问题

虚假营销、“大数据杀熟”、自动续费、退款难……这些是伴随平台经

济发展,消费者权益保护面临的新问题。去年全国网络消费诉求占全部诉求的56%,成为影响消费者获得感的重要因素。

柳军介绍,针对网络消费存在的问题,《条例》为更好地保障消费者的知情权和选择权,作出了一系列新的规定。一是禁止“刷单炒信”,二是禁止“强制搭售”,三是禁止“大数据杀熟”,四是规范“自动续费”,五是保障“无理由退货”。

其中,在禁止“大数据杀熟”方面,《条例》规定,经营者不得在消费者不知情的情况下,对同一商品服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。这也是我国在行政法规中首次对差异化定价进行规范。

在规范“自动续费”方面,柳军表示,现在网站和App的各种付费会员越来越多,有的首月优惠、次月高价,有的默认勾选、擅自扣款,还有的跳过了五六步都没法取消,让消费者防不胜防。《条例》规定,相关经营者应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费前,分两次以显著的方式提请消费者注意,同时还应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项。

## 赋予消费者合同解除权

况旭介绍,规范预付式消费也是此次《条例》立法的一个重点,主要从设立书面合同、强化按约履行、明确事中告知三个方面进一步强化了经营者的义务。

其中在设立书面合同方面,《条例》规定,经营者应当与消费者订立书面合同,约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项,通过书面合同的形式,强化对经营者遵守承诺的约束,降低消费者维权时的举证难度。

值得一提的是,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,而且经营者要退的不仅仅是预付款的余额,而是要根据合同履行情况和违约情况来定。

此外,即使经营者没有主观的过错,也将导致合同无法履行或者显著增加消费者履行成本的,《条例》同样也赋予了消费者合同解除权。

需要强调的是,《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。(据《北京晚报》吴娜)

## 我国将开展增值电信业务扩大对外开放试点

工业和信息化部10日发布通告,决定开展增值电信业务扩大对外开放试点工作,在获批开展试点的地区取消互联网数据中心(IDC)、内容分发网络(CDN)等外资股比限制。

这是记者10日从工业和信息化部了解到的。

根据工业和信息化部发布的《关于开展增值电信业务扩大对外开放试点工作的通告》,率先开展试点工作的地区为北京市服务业扩大开放综合示范区、上海自由贸易试验区临港新片区及社会主义现代化建设引领区、海南自由贸易港、深圳中国特色社会主义先行示范区。

通告提出,在获批开展试点的地区取消互联网数据中心(IDC)、内容分发网络(CDN)、互联网接入服务(ISP)、在线数据处理与交易处理,以及信息服务中信息发布平台和递送服务(互联网新闻信息、网络出版、网络视听、互联网文化经营除外)、信息保护和处理服务业务的外资股比限制。

据介绍,通告旨在通过开放主动对接国际高标准经贸规则,激发市场竞争和主体活力,服务构建新发展格局,与全球共享中国数字经济发展红利。

通告还提出,将根据试点实施情况,适时扩大试点地区范围。

(据新华社 张晓洁 王悦阳)

## 全国铁路实行新的货物列车运行图

记者从中国国家铁路集团有限公司获悉,10日18时起,全国铁路实行新的货物列车运行图。调图后,货运产品进一步优化,快运班列及大宗货物直达列车数量增加,为有效降低全社会物流成本,更好服务建设全国统一大市场,助力经济社会高质量发展提供有力支撑。

据国铁集团货运部负责人介绍,以此次调图为契机,铁路部门紧密对接市场需求,全面优化快运班列产品。

一是增加城际和多式联运班列产品供给。为加快构建全国快货物流

圈,与一季度相比,铁路部门增开跨铁路局集团公司的快运班列31列,总量达到245列。其中,首次在北京(大红门)至广州(官窑)间开行时速120公里多式联运班列,主要运送电商快递货物,将大幅提高货物运输效率。

二是提升中欧、中亚班列开行质量。铁路部门分别安排中欧、中亚班列图定线路87条、39条,加大跨里海运输走廊中欧、中亚班列组织力度,积极拓展境外运输通道,保障国际供应链稳定畅通;扩大中欧班列全程时刻表编制范围,每周安排开行全程时

刻表中欧班列5列,后续将根据需求持续扩大开行规模;加快推进阿拉山口口岸综合查验场建设,与海关部门加强合作,积极推广铁路快速通关模式,提升口岸通关能力和效率,助力畅通国内国际双循环。

此外,此次调图,铁路部门进一步扩充大宗货物运输能力,保障电煤、粮食、春耕化肥等国计民生重点物资运输需求,安排开行跨铁路局集团公司大宗货物直达列车389列,较一季度增加37列。

(据新华社 樊曦)



## 梨花盛开迎客来

4月10日,市民在河北沧州泊头市亚丰梨花观光园内表演节目。

近日,河北沧州泊头市的25万亩梨园迎来盛花期。近年来,泊头市大力发展文旅产业,打造梨文化旅游品牌,吸引八方游客前来踏春赏花。

新华社记者 牟宇 摄