

消费聚焦哪些群众关切

新华社 赵文君

《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法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费的恶意违约事件时有发生,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定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。

首部节约用水行政法规出台 如何促进全社会 节约用水

新华社 刘诗平 张晓洁

国务院近日公布《节约用水条例》,自2024年5月1日起施行。作为我国首部节约用水行政法规,条例将促进全社会节约用水,为保障国家水安全、推进生态文明建设、推动高质量发展提供有力的法治保障。

我国人多水少,水资源供需矛盾突出,节约用水是解决水资源短缺问题的根本措施。

水利部全国节约用水办公室政策处相关负责人表示,条例把水资源节约集约利用的要求,贯穿于经济社会发展全过程和各领域,将进一步推动国家节水行动落地见效。

细读条例,它对用水的全过程进行了细致的划分并有明确规定,内容涵盖用水规划、定额制定、计量和供水等各个方面。同时,条例从工业、农业、生活等多个方面提出了综合性的节水措施。

针对计量监管基础薄弱问题,水利部水利水电规划设计总院副院长李原园表示,条例建立了节水计量和统计制度。在用水计量方面,要求对不同水源、不同用途的水分别计量。在节水统计方面,提出建立节水统计调查制度,定期公布节水统计信息。

中国水利水电科学研究院副院长王建华说,条例力图通过科学规划和严格管控,实现水资源的精细化管理和高效利用,特别是通过制定用水定额,明确各行业、各领域用水的标准和限额,为节水提供了量化的依据和目标。

针对节水产业发展面临的难点和堵点问题,王建华说,条例提出通过技术创新和产业化发展,推动节水技术和产品的广泛应用。鼓励企业和研究机构开展节水技术的研发和推广,提高节水产品的市场竞争能力。

记者了解到,我国已基本建立覆盖坐便器、淋浴器等生活用水产品水效标识制度。为更好促进我国节水产品产业发展,条例明确建立节水产品认证与水效标识管理制度。

条例规定,国家鼓励对节水产品实施质量认证,通过认证的节水产品可以按照要求使用认证标志;国家对节水潜力大、使用面广的用水产品实行水效标识管理,并逐步淘汰水效等级较低的用水产品。

节流的同时是开源。近年来我国持续加大非常规水源开发利用力度,北京等部分城市的非常规水源已经起着“第二水源”的作用。条例明确非常规水要纳入水资源统一配置,统筹建设污水资源化利用基础设施等措施。

记者注意到,我国南北方自然地理、经济社会发展等差异显著,节约用水工作必须因地制宜。对此,条例建立了分区分类管控制度,针对水资源严重短缺地区、地下水超采地区,设定了分区分类管控的具体要求。

节约用水涉及每个人、每个行业,在全社会形成节约用水的共识和行动,是实现条例目标的关键。条例对节水奖惩、社会参与、监督考核等均有涉及。专家表示,条例的出台和实施,必将大大增强全社会参与节水的内生动力,促进全社会节约用水。



老师在给学生讲解节约用水知识。

新华社 邱海鹰 摄