

日前,在国务院新闻办公室举行的政策例行吹风会上,市场监管总局等部门介绍了《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》有关情况。据悉,该《条例》将从今年7月1日起生效。

今年是消费者权益保护法实施30周年。在这个重要节点上,出台第一部配套行政法规,具有里程碑意义。

保护消费者权益,和每个人息息相关。这部《条例》有哪些亮点?会给我们的生活带来怎样的变化?

## (一)

保护消费者权益,是个老话题。

1994年1月1日起,我国消费者权益保护法就已实施,深刻影响了市场经济和社会生活的方方面面,成为一部家喻户晓的法律。

既然已经有法律,为何还要出台《条例》?

在吹风会上,市场监管总局相关负责人这样解释:消费者权益保护法是基本法,虽先后在2009年、2013年进行了两次修订,但随着我国新型消费的蓬勃发展,一些新的问题也不可避免地相伴而生,同时传统消费也有一些老大难问题还没得到根本解决。

之所以时隔11年出台《条例》,因为我国的整体消费环境有了显著变化。近年来,预付式消费、直播带货、“霸王条款”“大数据杀

熟”、自动续费取消难等新领域新问题,越来越成为老百姓的消费痛点。

此外,我国也正在大力推进消费环境建设。今年的政府工作报告提出,实施“放心消费行动”,加强消费者权益保护。《条例》出台,既增强了消费者权益保护法的可操作性,更有效回应了当今的社会关切,强化了消费环境建设的法治保障。

比如预付式消费,消费者权益保护法中并没有专门针对这一具体现象的有关规定。

《条例》则有了“补充”——一设立“书面合同”,对经营者降低质量、偷工减料、服务缩水等情形,首次赋予消费者合同解除权,经营者要退的不仅是预付款的余额,而是要根据合同履行情况和违约情况来定;经营者出现重大经营风险,应停止收取预付款;经营者决定停业或迁移服务场所的,应提前告知消费者继续履行义务或退还没有消费的预付款余额……

不仅如此,《条例》还为预付式

消费设立了专门罚则,明确由各有关行政部门进行处罚,对预收费用后卷款跑路的,将依法列入严重违法失信名单。

这份“延伸”的规定,不仅进一步通过立法形式约束了经营者的法定义务,也更好地支持了消费者依法维权,助推了消费市场的繁荣发展。

## (二)

作为消费者,大家关心,我们的哪些权利得到了保障?

《条例》全面加大了对消费者安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、安宁权等保护力度。

“大数据杀熟”侵犯了消费者的知情权和选择权。《条例》要求,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收费标准。

我们经常接到的各种推销电话,侵犯了消费者的安宁权。《条例》规定,不得擅自发送推销信息,也不能擅自拨打推销电话。

以往消费领域的一些维权难点,也是《条例》的一大突破。

比如,近年来传统服务的“潜规则”备受诟病,演出订票、在线旅游、在线文娱、网购快递、医疗美容等成为重灾区。难就难在“霸王条款”屡禁不止。

《条例》关注了这类问题,规定经营者不得利用格式条款不合理地免除或减轻责任、加重消费者的责任或限制消费者依法变更或解除合同、选择诉讼或仲裁解决消费争议,选择其他经营者的商品或服务权利。

再如,我国直播电商市场规模近5年增长了10多倍,投诉举报增幅却达47倍多。这是由于“台前幕后”主体多,线上线下管理难,消费者举证难等,导致虚假营销、货不对板、退货困难等问题突出。

《条例》要求经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品服务的,应在首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或说明真实名称和标记。直播带货必须说清楚“谁在带货”“带谁的

货”,明确了营销的前提与底线。

发生消费纠纷怎么办?这是消费者遇到最现实的问题。

为让大家“敢”消费,《条例》完善了消费争议解决机制,要求经营者首问负责,消费者有权直接找销售者、服务商,监管部门也鼓励先行赔付;但对恶意消费索赔,也首次规定骗取赔偿、敲诈勒索的,要承担行政责任乃至刑事责任。

(三)

消费者权益保护,涉及诸多参与主体,是一项复杂的系统工程。

其中协调统筹各方利益是难点。但如果各方之间能形成良性互动,就会“众人拾柴火焰高”。《条例》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。

共同治理怎么治?

首先,市场运行要有序。

《条例》围绕落实经营者主体责任,对经营者各项义务进行了细化。在保障消费者人身财产安全方面,哪怕是买东西时的赠品,《条

例》首次将消费投诉信息公开上升为法定义务,创新消费领域信用体系。这意味着,14亿消费者将成为无所不在的监督力量。比方在浙江,消费者不仅可通过“12345”政务热线、“12315”平台、“消费宝”小程序等投诉维权,还能在全省558家“共享法庭”简易处理、快速解决消费维权案件。

《条例》还对社会组织作用发挥了明确规定,强化消协组织的公益监督、公益诉讼职责,要求行业协会商会加强行业自律,并鼓励、支持舆论监督,全社会一起营造保护消费者合法权益的良好氛围。

(来源:政已阅微信公众号)

## 浙江连续第4年开展漠视侵害群众利益问题专项治理

# 八大项目精准对焦百姓诉求

日前,2024年浙江的漠视侵害群众利益问题专项治理省级项目正式对外公布。这也是浙江连续第4年开展“治漠”专项。

每年的“治漠”专项,都寄托着百姓满满的期待。不同于纪检监察机关牵头开展的一般专项治理,“治漠”专项力求选准百姓最关切需求和各省直单位工作重点的“公约数”,由“群众点题、部门答题、纪委监督”,已连续三年推动一大批群众烦心事、揪心事得到有效解决。

经过调研走访、会商研判、选题征集、“请您来点题”公开投票环节,2024年“治漠”八大省级项目最终出炉,包括中小学非教育教学事务进校园问题、电信网络诈骗、乡镇(街道)居家养老服务中心第三方运营不规范问题、工伤领域突出问题、噪声污染问题、小区公共收益管理不规范问题、基层医疗卫生服务问题、网络直播营销违法违规行为等。

为什么排定这八大项目?这些项目又回应了哪些社会关切?

### 回应新问题新呼声

群众反对什么、痛恨什么,就坚决防范和纠正什么。浙江持续开展“治漠”专项,就是要精准对焦百姓诉求。

社会发展过程中,新问题总是不断涌现。中小学非教育教学事务进校园问题,就是其中之一。今年全国两会期间,为教师减负话题就受到热议。有全国政协委员建议,坚决反对任何形式的转嫁压力行为,确保教育部门的工作不受外界干扰和压力的影响。2024年政府工作报告也提出,减轻中小学教师非教学负担。

这些年来,为给中小学教师减负,从中央到地方,都出台了一系列政策文件,取得了显著成效。但同时,一些地方中小学教师仍承担过多非教学任务,一些本应由政府部门完成的工作也进入校园,挤占教师正常工作时间,有些还引发家校矛盾。有专家犀利指出,当前中小学教师的非教育教学负担过重,原因之一来自教育系统外的形式主义负担转嫁。

### 难点项目久久为功

不少百姓急难愁盼的问题,由于成因复杂、主体多元等原因,

往往无法“毕其功于一役”。

“专项治理不能贪大求全、不搞大呼隆,必须避免一阵风、运动式,要用钉钉子精神‘抓一件、成一件’。”省纪委监委有关负责人说。

一些项目治理难度大、百姓关注度高,不止一次出现在治理清单中。如电信网络诈骗,已连续第4年列入“治漠”专项。

电信网络诈骗,老百姓深恶痛绝,打击治理难度大。“我们借专项治理的机制,更好形成合力,持续重拳打击。”驻省公安厅纪检监察组有关负责人说。

经过连续多年的持续治理,百姓的获得感看得见。从省纪委监委公布的2023年度电信网络诈骗专项治理成绩单可见一斑:

深化“钱潮”等专项行动,推进公安部各项专案,抓获电信网络诈骗及关联犯罪违法犯罪嫌疑人3.94万名,打掉相关团伙5000余个,为群众追赃挽损12.94亿元……

去年新列入“治漠”专项、整治难度不小的项目,通过“治漠”的推动,获得良好治理效果,今年继续要求列入。如省生态环境厅牵头的噪声污染问题专项治理。

2022年,全省生态环境部门受理的环境污染投诉总数为3万多件,其中噪声投诉占总投诉量的三成左右。由此可见,噪声污染已成为不少居民的突出烦恼。

经过一年的“治漠”专项治理,省市县三级一起推进,纪检监察机关跟进监督推动,2023年全省生态环境部门受理的噪声投诉比上年下降19.72%,在各环境要素中降幅最大。

更可喜的是,在“治漠”强大声势、有力机制保障下,一些针对新问题的新打法也随之涌现。去年以来,省生态环境厅指导杭州市开展“宁静小区”试点建设,相关做法得到生态环境部推广宣传。

同样列入治理的老项目,还有省市场监管局牵头的网络直播营销违法违规为专项治理。在调研和点题环节,该项目的社会关注热度不减,自然成为专项治理的“必选项”之一。

### 让治理更有力更有效

党的二十大报告指出,要着力解决好人民群众急难愁盼问题。由省纪委监委牵头、多部门答应的“治漠”专项,正是落实落细之举。

一旦列入“治漠”专项省级项目,不但意味着这项治理覆盖全省、百姓高度关注,还意味着一场硬仗:办好的事,不会列在这张清单上。

盘点连续4年开展的“治漠”专项,可以看到,所有的项目都持续呼应重点领域群众反映突出的急难愁盼问题。

专项治理探索的全省协同联动机制,“攥指成拳”治理群众有感的关键小事,让治理更有力,助推发展大局。

为了让“治漠”更准更有效,“治漠”的形式和内容也在不断迭代。继增加“请您来点题”的公开投票环节外,“治漠”专项在省级项目和市、县(市、区)项目的实施、选择上,也更讲求实战实效。

今年,省一级的项目排定后,要求各市、县(市、区)紧密结合实际,因地制宜,可增减或者调整治理项目。同时,为集中精力攻坚,防止加重基层负担,确保专项治理成效,还首次规定各地今年治理项目总数不得超过10个。

在市、县(市、区)层面,不用机械对齐省一级规定的项目,上下一般棋。可以根据本地区实际情况选择突出问题开展治理。”省纪委监委党风室有关负责人说,各地在选择自选项目时,不是“越多越好”,要根据实际需求开展,防止有量无质。

“治漠”的目标,不仅要解决百姓急难愁盼的具体问题,还要推动长效长治。

“解决百姓急难愁盼问题中,政策、制度、体制、机制等方面存在的运行不畅、衔接不顺以及监管漏洞、制度漏洞等问题,也是专项治理要推动解决的。”省纪委监委有关负责人表示,纪检监察机关还将视情开展“四不两直”监督检查,督促推动专项治理深入开展,不断把群众“需求清单”转化为“满意清单”。

(来源:《浙江日报》)

## 服务保障“985”行动 护航营商环境最优市建设

# 市检察机关推出18条举措

《舟山市检察机关服务保障“985”行动护航营商环境最优市建设工作意见》近日出台。该意见主要涉及严厉打击刑事犯罪、推进涉企“法律监督一类事”、严惩民营企业内部贪腐、保护企业创新活力、深化涉案企业合规改革等5个方面,包含18条举措。

严厉打击刑事犯罪、保护公平竞争市场环境方面,检察机关将落实开展市委统一部署的涉重大项目“法护平安”“清患除险”“清障护航”三大行动,常态化推进扫黑除恶、严惩欺行霸市、强迫交易、恶意阻工、暴力讨债、敲诈勒索等影响项目实施和各类破坏市场秩序的违法犯罪活动;落实“受贿行贿一起查”,联合监察机关加大对行贿惩处力度。

推进涉企“法律监督一类事”、保护民营企业产权和企业合法权益方面,检察机关将健全羁押必要性审查、入企调查、重大涉企案件“一案一回访”等机制,建立涉企社区矫正对象经营性外出监管监督机制;联合侦查机关开展涉企财产刑事强制措施专项检查监督;持续开展刑事“挂案”清理和涉民营企业刑事“挂案”专项数字监督,减轻企业“讼累”;在12309检察服务中心设立涉企控告申诉绿色通道,高效办复涉企控告申诉案件;开展“进企解民忧”专项活动,探索建立金融领域执法司法衔接机制。

# 春季食品安全消费提醒



春季气温回暖,万物复苏,许多蔬菜相继上市,但也存在一些食品安全隐患。为确保辖区消费者正确食用春季蔬菜,区食药安办在此发布春季食品安全消费提醒如下:

1. 土豆。土豆在发芽或未成熟时,含有毒素龙葵素,进食后可造成咽喉或上腹部不适,伴有恶心、呕吐、腹痛、腹泻等症状。因此,应注意将土豆存放于干燥、阴凉处以避免发芽;发芽多者或青皮土豆不可食用。
2. 四季豆。生四季豆中含有皂素和血球凝集素,只有经过彻底加热才被破坏,否则食用后会起胃部不适、恶心、呕吐,甚至出现头痛、发热等症状。烹调时,应将四

例》也规定,除了一般商品服务外,赠品也要安全,免费但不能免责。

其次,政府保护要有力。

行政保护在消费者权益保护上发挥了重要作用,这是中国特色社会主义制度的优越性所在。这也在《条例》中得以强化。各级政府起牵头作用,加强对消费者权益保护工作的指导,要组织、协调、督促有关行政部门做好消费者权益保护工作,同时还细化了有关行政部门职责,如要及时处理投诉举报、开展消费预警和风险提示、加大监管执法力度、加强对经营者普法宣传及行政指导、合规指引等。

这些规定,将有助于更好形成齐抓共管的政府合力,更好发挥政府在消费维权方面的职能作用。

第三,社会监督要有效。

《条例》首次将消费投诉信息公开上升为法定义务,创新消费领域信用体系。这意味着,14亿消费者将成为无所不在的监督力量。比方在浙江,消费者不仅可通过“12345”政务热线、“12315”平台、“消费宝”小程序等投诉维权,还能在全省558家“共享法庭”简易处理、快速解决消费维权案件。

《条例》还对社会组织作用发挥了明确规定,强化消协组织的公益监督、公益诉讼职责,要求行业协会商会加强行业自律,并鼓励、支持舆论监督,全社会一起营造保护消费者合法权益的良好氛围。

(来源:政已阅微信公众号)

严惩民营企业内部贪腐、保护企业清廉发展环境方面,检察机关将联合相关部门开展监督,建立涉企刑事案件线索移送反馈机制;落实涉企刑事案件提前介入机制,破解“审查难”问题;探索涉企刑事案件附条件量刑建议机制,开展刑事裁判涉财产部分执行监督;针对案件办理中发现的民营企业内部管理问题,以检察建议等方式帮助企业查漏补缺、建章立制,联合功能区、行业主管部门、行业协会等与企业开展清廉共建活动。

准确运用法治力量保护企业创新活力方面,检察机关将落实司法容错纠错机制,保护发展新动能;推进知识产权检察综合履职,探索舟山特色地理标志检察综合保护举措;落实“一案四查”工作机制,加大力度办理涉知识产权民事、行政、公益诉讼案件。

深化涉案企业合规改革、推进企业行稳致远方面,检察机关将针对办案发现的行业普遍性问题,探索开展行业合规,放大涉案企业合规改革社会效应;发挥检察机关主导作用,探索推动涉案企业合规在刑事诉讼全流程适用;对简单涉企案件,稳妥探索开展简式合规办理,减轻企业负担;加强对第三方组织运行情况的监督和指导,推动县区成立简式第三方机制管委会。

(来源:《舟山日报》)

遵守文明公约

弘扬文明新风

