

预付式消费问题、会员自动续费、直播带货乱象、大数据杀熟……

八大举措破解消费者权益保护“顽疾”

近年来,消费者权益保护面临新情况、新问题。数据显示,2023年,全国市场监管系统共受理投诉1740.3万件。消费者权益保护,事关亿万消费者的福祉。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》将于今年7月1日正式施行。条例对大数据杀熟、自动续费难取消、预付式消费商家跑路等备受消费者关注的问题,进行了明确规定。记者梳理8大看点,带您读懂条例。

关于网络消费

消费维系着千家万户的安宁,也推动着社会经济的发展。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》的施行,是为了进一步保障良好的消费环境和市场交易秩序。

中国消费者权益保护法研究院院长张严方:消费者权益保护法实施条例是在以人民为中心的基础上提出来的,它回应了消费者热切关心的问题,细化和充分补充了一些有关消费者的权利,强化了经营者的义务,在这方面把近期消费者关心的热点和难点问题都有了一一回应,所以具有现实意义。

消费者权益保护法颁布施行已经30年,2013年第二次修订以来,也历经了11年。这些年里,新的业态、新的消费形式和消费场景不断涌现。例如在网络消费中,消费者遇到的问题就很多。前两天,广东潮州一位消费者在某知名平台旗舰店网购牛排,遇到了这样的问题。

消费者:当晚签收之后,我就检查,牛排都已经酸掉、臭掉,然后我就去找他们家的客服,客服说赔偿30块钱,我说300多块钱全部坏掉,不能吃,赔我30块钱有什么用?我就申请退货退款,他们不接受。

消费者无奈向12315投诉,才最终解决了问题。在消费者实际网购当中,质量问题、快递配送延迟损坏、货不对板、出现纠纷难解决等等问题时时有发生。截至去年底,我国网购用户超过了9亿人,实物商品网上零售额已经占到社会消费品零售总额的27.6%,但与此同时,相关诉求也快速增长,去年全国网络消费诉求占全部诉求的56%,超过一半。记者请接受消费者投诉、帮助消费者维权的黑猫投诉平台对今年上半年的一些消费者投诉进行了统计。

关于直播带货

黑猫投诉运营经理孙晓明:今年上半年,黑猫投诉平台关于直播带货的投诉有48000多单,主要涉及的问题包括货不对板,还有赠品与宣传的不一样,产品质量差,甚至主播跑路等问题。因为直播主要是主播口播实时性,消费者很难留下证据,另外,直播带货因为涉及主播、品牌方以及直播平台,往往出现纠纷的时候,会出现互相推诿的情况。

直播带货是网络消费中出现问题更多的领域。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。刚施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》,明确规定了:“经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的,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。由其他经营者实际提供商品或者服务的,还应当向消费者提供该经营者的名称、经营地址、联系方式等信息。”

中国人民大学法学院教授、北京市消费者权益保护法学会会长叶林:我们看网络直播的时候,看到的只是图像或者景象的呈现,但是其实隐藏的关系比较复杂。这次消保法的实施条例当中针对这种新业态,你得把实际供货商是谁说清楚,把直播人是谁说清楚,把直播间到底是谁负责说

清楚,消费者至少在知情的情况下作出决定买不买。

直播间购物,消费者的知情权往往得不到满足,这也是直播带货出现大量退货的原因之一。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》明确了直播间经营者的责任义务,加强了消费者知情权的告知义务,某种程度上也会减少消费者七天无理由退货的行为,让网络购物环境更健康。

关于自动续费

在网络消费方面,经营者滥用技术手段、平台规则、自身优势等等,侵犯消费者权益的事情也多有发生。比如视频会员自动续费,在黑猫平台上半年的投诉量就达到36000多单。

黑猫投诉运营经理孙晓明:黑猫投诉平台上,关于自动续费的问题主要包括自动续费前不告知或取消自动续费的提示不明显,导致消费者在不知不觉中就被扣了钱,甚至还有的软件在消费者关闭自动续费之后,仍然在扣费。

中国消费者权益保护法研究院院长张严方:这次条例在第十条的第二款当中有了明确的规定,每次自动续费的时候应当提前告知消费者,让消费者作出选择来明确勾选是否继续续费,不能以默认的方式或者没有通知到消费者就默认续费。这样的话,消费者有权向经营者进行追偿,对支付情况进行补偿。

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》对很多消费场景和消费领域作出了新的规定,不仅针对线上网络消费各种新业态,也对线下的常见消费问题作出了新的规定。比如近些年来,消费者预付式消费过程中的退款问题就很突出。深圳的一位消费者在投诉中说,她在某健身俱乐部花21730元购买了65节私教课。

消费者:办了之后,教学很敷衍,一边上课一边玩手机,我就不太想上课了,而且后面工作原因我不住在那附近了,我想退掉,他说不退。

健身、美容、学生的兴趣班、购物卡等,都是消费者预付了一定金额的消费行为,消费者只有在付款后才会体验到服务质量和商品品质,所以很容易出现纠纷。这一次在《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》中作出了明确的规定。

关于电话骚扰

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》回应的都是近年来消费者普遍关心和遇到的问题,比如说我们经常会接到各种销售电话,不堪其扰,《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》作出了明确规定。

中国消费者权益保护法研究院院长张严方:消保条例二十四条明确规定,未经消费者同意给消费者发送短信或者拨打商业性电话是一种违法行为,条例实施之后针对这个问题,大家可以进行投诉,由市场监管部门或者是相应执法部门对它进行处罚和依法执法。

刚施行的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》首次规定,投诉举报应当遵守法律、法规和有关规定,不得牟取不正当利益,侵害经营者合法权益,扰乱市场

八大举措

大数据杀熟

条例第九条规定:

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。

自动续费

条例第十条规定:

经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前,以显著方式提请消费者注意。

网络直播带货

条例第十四条规定:

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。

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《中华人民共和国广告法》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。

预付式消费

条例第二十条规定:

经营者提供商品或者服务时收取押金的,应当事先与消费者约定退还押金的方式、程序和时限,不得对退还押金设置不合理条件。消费者要求退还押金,符合押金退还条件的,经营者应当及时退还。

经济秩序;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”。

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》的施行,将进一步优化消费环境 and 市场环境。这一次,《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》还首次将消费者协会的消费投诉信息公示上升为法定义务,创新了消费领域信用体系。

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》还对“刷单炒信”和“大数据杀熟”、强制搭售等新领域新问题,作出了专门规定。全面加大了对消费者安全权、知

未成年人网游保护

条例第十六条规定:

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。

诱导老年人消费

条例第十五条规定:

经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传,虚构或者夸大商品或者服务的治疗、保健、养生等功效,诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或者服务。

电话骚扰

条例第二十四条规定:

未经消费者同意,经营者不得向消费者发送商业性信息或者拨打商业性电话。消费者同意接收商业性信息或者商业性电话的,经营者应当提供明确、便捷的取消方式。消费者选择取消的,经营者应当立即停止发送商业性信息或者拨打商业性电话。

恶意投诉、举报

条例第二十七条规定:

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,扰乱市场秩序。

情权、自主选择权、公平交易权、安宁权、个人信息等保护力度,既是权利保障,也是行动指南。

“使居民有稳定收入能消费、没有后顾之忧之忧愁消费、消费环境优获得感强愿消费”,去年底召开的中央经济工作会议也提出,要“优化消费环境”。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》的出台,可谓恰逢其时。条例直面近年来消费领域出现的新情况、新问题,从法律、制度层面为优化消费环境提供了更完善的法律保障。条例一共50多条,干货满满,和你我切身利益息息相关,建议大家都去读一读,紧跟时代,依法维权。 据央视《焦点访谈》报道