

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？

1 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。

2 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。

3 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。

据新华社

