

# 消费者权益保护法实施条例7月施行 聚焦哪些群众关切

■新华社记者 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的挑战,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,会员服务将继续期,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、伪造、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,可操作性地大大提升,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,弥补了现阶段预付式消费的规则空白。当前,在网领域消费投诉中,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识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。新华社北京3月20日电

## 国家统计局将组织开展 第三次全国时间利用调查

新华社北京3月20日电(记者 魏玉坤)国家统计局20日发布2024年第2号公告,决定于2024年开展第三次全国时间利用调查。

时间利用调查是国际通行的一项社会调查,主要通过采集居民在一段特定时间内的活动信息,反映居民在个人生理必需活动、有酬劳动、无酬劳动、个人自由支配活动等各项活动的投入,被世界各国广泛应用于评估居民生活质量、测量无酬劳动对经济发展的贡献以及分析民生福祉政策影响等。

国家统计局社科司有关负责人表示,此次全国时间利用调查的主要目的,是为了全面、真实、准确了解我国居民时间利用情况,客观反映居民生活质量和生活模式变化,为改善民生福祉、科学制定社会民生政策提供详实、准确的统计信息支撑,对于衡量人的全面发展、反映居民

共同富裕和改进公共服务体系都具有重要意义。

据介绍,第三次全国时间利用调查的内容主要是抽中调查户内家庭成员基本情况及时间利用情况,包括家庭成员基本情况表、日志表和开放式问卷三张调查表。此次全国时间利用调查现场调查时间为5月11日至31日。这位负责人表示,我国曾于2008年、2018年开展过两次时间利用调查。与前两次调查相比,此次调查范围首次拓宽至全国,调查对象首次扩展至6周岁以上常住成员,调查首次全面使用电子化采集方式。此外,第三次全国时间利用调查的时间利用活动分类更加细化,由上一次的20个类别扩展至13个大类、34个类别,更加精准细致反映居民在工作、学习、生活、出行、养老、就医、文体活动参与等方面的情况和期盼,有助于更加全面了解居民的生活福祉。

## 我国各地储备粮 “阳光交易”加快实现

新华社北京3月20日电(记者 王立彬)通过深化互联网、大数据、云计算应用,我国地方储备粮公开竞价“阳光交易”加快实现,粮食购销监管持续强化。

记者20日从国家粮食和物资储备局获悉,为落实党中央关于根治粮食购销领域系统性腐败的决策部署,有关部门着力从制度层面堵塞漏洞、补齐短板,持续强化地方储备粮购销监管,不断深化互联网、大数据、云计算等现代信息技术手段应用,完善国家粮食交易平台,强化协同运作、吞吐联动,积极推动“阳光交易”。

数据显示,2023年,30个省份地方储备粮(西藏正在积极推进)累计通过国家粮食交易平台轮换成交超过4000万吨,同比增长近300万吨,较2021年增长84%;通过国家粮食交易平台参与地方储备粮公开竞价的企业6632家,较2021年增长1900家,增幅超40%。购销主体加快多元化,减少了人为干预,有助于更好发挥市场机制作

用,破除“以陈顶新”、“转圈粮”、虚假轮换、虚增价格、违规交易、赊购赊销等顽症。

据介绍,国家粮食交易平台公开竞价,可以促进轮换采购进一步向下竞价,降低财政成本,增加轮换收益。目前部分小麦、玉米主产区采用轮入轮出双向竞价、价差竞价等模式,实现轮换的正收益;部分稻谷主产区通过公开竞价轮换,有效减少了亏损。各地规范管理做法,优化操作流程,强化资金运行监管,推动购销活动更加公开透明,降低银行资金安全风险,信息全程留痕可追溯,穿透式监管效率进一步提升。国家粮食和物资储备局局长刘焕鑫表示,下一步将加快完善粮食储备和购销数字化监管体系,不断提升储备管理效能;统筹各级储备粮交易数据,形成集中统一、全面覆盖的数据链,实现全程联网、实时传送、数据真实,避免信息孤岛和监管盲区;通过交叉验证储备粮收购入库、储存保管、销售出库等数据,实时绘制购销动态图,逐步实现穿透式、全链条在线监管。

## 我国成功发射鹊桥二号中继星

新华社海南文昌3月20日电 3月20日8时31分,探月工程四期鹊桥二号中继星由长征八号遥三运载火箭在中国文昌航天发射场成功发射升空。鹊桥二号中继星作为探月工程四期后续任务的“关键环节”,将架设地月新“鹊桥”,为嫦娥四号、嫦娥六号等任务提供地月中继通信。

长征八号遥三运载火箭飞行24分钟后,星箭分离,将鹊桥二号中继星送入近地点高度200公里、远地点高度42万公里的预定地月转移轨道,中继星太阳翼和中继通信天线相继正常展开,发射任务取得圆满成功。后续,鹊桥二号将在地面测控支持下,经过中途修正、近月制动,进入捕获轨道,随后经轨道控制后进入调相轨道,最后进入24小时周期的环月使命轨道,成为继“鹊桥”中继星之后世界第二颗在地球轨道以外的专用中继星,为嫦娥六号月球采样任务提供支持,并接力“鹊桥”中继星为嫦娥四号提供中继通信服务。

2021年12月,探月工程四期批准实施,由嫦娥四号、嫦娥六号、嫦娥七号和嫦娥八号4次任务组成。嫦娥四号已于2018年12月发射,实现了世界首次月球背面软着陆巡视探测;嫦娥六号将于2024年上半年择机发射;嫦娥七号和嫦娥八号将构建月球科考站基本型,开展月球环境探测等任务。

探月工程由国家航天局牵头组织实施。此次中继星任务中,工程总体由探月与航天工程中心承担;中继星、运载火箭分别由中国航天科技集团有限公司中国空间技术研究院、运载火箭技术研究院抓总研制;地面应用系统由中国科学院承担。这是长征系列运载火箭第512次飞行。

右图:3月20日8时31分,探月工程四期鹊桥二号中继星由长征八号遥三运载火箭在中国文昌航天发射场成功发射升空。新华社记者 蒲晓旭 摄



## 违规停放和充电如何治理

——电动自行车安全隐患系列调查之三

■新华社“新华视点”记者

在电动自行车火灾事故中,由违规停放和充电引发的案例并不少见。“新华视点”记者近期在多地走访发现,进楼入户、人车同屋、“飞线”充电等现象屡禁不绝,隐患重重。

## 隐患重重: 如同“不定时炸弹”

2021年实施的《高层民用建筑消防安全管理规定》明确,禁止在高层民用建筑公共门厅、疏散走道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或充电。

然而,记者近日走访多地小区发现,电动自行车违规停放和充电现象比比皆是,带来多重安全隐患。

记者在长春市东湾半岛A区随机找到一栋单元楼,从1楼走到33楼,发现至少有七八户居民在楼道内停放电动自行车,也有业主将车停在自家门外。不少小区住户吐槽,邻居不仅在消防通道停放电动自行车,有时还会推进屋内充电,感觉家对面有颗“不定时炸弹”。

电动自行车为何不能“进楼入户”?数据显示,电动自行车火灾致人员伤亡的,90%是因为停放在门厅、过道等部位。

北京市西城区消防救援支队火调技术处副处长耿军龙说,电动自行车火灾多在充电过程中发生,起火后燃烧迅速、难以扑救。一旦发生在室内,会严重威胁人身安全。电动自行车部件起火也会产生大量有毒烟气,导致窒息死亡。无论是电动自行车还是电池,都不可进楼入户。

在多地小区,将家用插座与便携式充电器用电缆连接、为电动自行车充电的“飞线”现象也屡禁不绝。

记者在海口市甸花新村小区看到,尽管有“严禁私自拉线充电”的警示牌,但几乎每栋楼都有“飞线”从高空垂下,固定在单元楼出入口墙壁上。

“飞线”充电潜藏电线老化、摩擦、短路失火等风险。“私拉电线到楼道是极大的隐患。”杭州市北山街道应急消防管

理站站长葛正清说,一旦着火,楼道有烟囡效应,火和毒烟会迅速向上蹿。

此外,聚集充电也潜藏较大隐患。北山街道松木场社区党委书记陈丽红注意到,一些居民楼的底商设有电动自行车售卖维修点,开展充电、维修业务,一旦着火极易危及楼上居民。

## 治理堵点: 管理“跟不上”执法“难落地”

公安部《关于规范电动车停放充电加强火灾防范的通告》规定,物业服务企业、主管单位和村民委员会、居民委员会,对检查发现电动车违规停放、充电的,应当制止并组织清理;对拒不清理的,要向公安机关消防机构或者公安派出所报告。

而在现实中,部分物业公司并未及时制止违规停放和充电行为,或向相关部门及时报告、协助处理;一些社区和消防人员也面临“举证难、罚不动”的窘境。

记者在不少小区走访发现,对于私拉电线充电等现象,物业公司更多只是张贴告示,或在业主群内发布警示消息,并不派人真管。有物业人员表示,如果严格管理,派人盯守楼门口,恐怕天天都会有“骂战”,人员和工资支出也要增加。

“电动自行车管理规范化迫在眉睫。”葛正清说,对于乱停乱放、私拉电线等情况,一是难以寻找车主;二是居民如果不承认,举证或“抓现行”难度较大。

记者从最高人民法院相关部门了解到,从行政处罚看,根据相关规定,对居民违规停放和充电的行为,最多处以500元至1000元罚款,难以有效发挥规范约束作用。记者从中国司法大数据研究院获悉,从刑事处罚看,对于电动车违规使用引发火灾,多以失火罪判刑,2019年至2023年实践中判处刑期最高仅6年,与造成的严重伤亡后果不相匹配。

此外,规定真正落地也面临重重阻力。葛正清说,对于私拉电线的行为,应急消防管理站处以罚50元,但需被处罚人提供身份证。“沿街店面还会配合执法,但如果违规的是住户,把门一关,敲门都

敲不进去。”葛正清坦言,目前执法仍以告诫为主,对于老旧小区住户,往往“罚不动、罚不了”。

## 现实问题: 停放难、充电难、充电贵

明明隐患重重,为何违规现象屡禁不绝?治理难题背后,凸显出电动自行车停放难、充电难的困境。不少物业人员坦言,如果不能更方便地停放和充电,被搬走的电动自行车,就随时可能回来。

在海口,一些老旧小区没有地方建充电车棚;新建小区如要占用绿化用地建停车棚,需业主投票同意,往往不了了之。长春市一名基层社区干部介绍,近期社区走访摸排发现,辖区内共有电动自行车100多辆,可没有充电设施,居民只能靠“飞线”或入户充电。

即便在建有充电设施的小区,从“有没有”到“用不用”也有一定距离。杭州市回澜南苑社区相关负责人表示,回澜南苑小区有1300多户居民,几乎一户一辆电动自行车,虽有停车棚,但只有20%能集中充电,“飞线”充电现象不时发生。海口市万恒城市花园项目物业负责人王经理说,小区内电动自行车位,但有些业主觉得离楼栋较远,为图方便将车停在楼内。

最高法相关部门开展的一项调研发现,关于增设集中充电设施,尚无法律效力层级较高的规范办法,缺乏强制性的充电技术标准 and 规划审批机制,实践中有的在架空层等区域设置,滋生新的安全隐患;有的充电设施安全性缺乏保障,充电效果不佳。

一些居民不愿使用充电桩,还有电价方面的因素。南京市消防救援支队消防监督员阎晓栋曾撰文提出,一般充电桩电费按商业用电标准计费,当地商业用电费为每度0.6715元;而居民用电实施两段制分时电价,谷时段(21点至次日8点)低至每度0.3583元,夜间“飞线”充电费用约为充电桩的一半。

## 堵疏结合: 防患于未“燃”

如何找到系统的解决方案,而不仅仅依靠惩罚手段?

“基层治理要有一个抓手。”陈丽红表示,针对管理、举证和处罚的现实难点,需进一步明确监管主体和法律后果,以更有力的举措,有效遏制不安全行为。

最高法相关部门开展的一项调研建议,探索建立物业引导、业委会约束、职能部门执法的综合管理模式,督促、指导物业服务企业落实消防安全管理责任,完善巡查、值班值守制度和操作规程,及时发现不规范停放和充电行为;做好消防设施日常维护,及时发现和整改消防安全隐患,并按规定向主管部门报告。

记者调研了解到,不少地方正以“智慧化治理”手段完善监管。通过安装智慧电梯、智能充电桩、预警平台等“人防+技防”举措,持续推进管理。

在治理过程中,更多基层工作人员感受到,“堵”是权宜之计,“疏”才是根本之感。“完善相关配套设施,才能实现良好的治理效果。”海口市住建局物业科科长刘亮武认为,应将集中充电设施纳入住宅小区规划设计中。不少受访者也提出,建设更多智能化、消防设施更完备的充电设施。

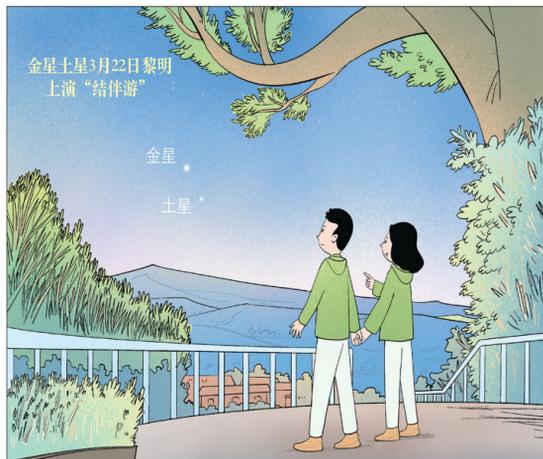
为鼓励居民使用充电桩,阎晓栋建议,以社区为主体向供电公司申请供电,电费可按居民用电收取。

基层工作人员认为,很多车主对电动自行车充电用电安全缺乏足够重视,要通过警示教育 and 常态化宣传,持续提升居民的安全意识和自防自救能力。

针对电动自行车起火爆炸事故频发,此前中消协专门提醒消费者,注意避免过度充电,电量充满后要及时切断电源;切勿贪图方便而私拉乱接或“飞线”充电,建议加装短路和漏电保护装置。

“是时候吸取教训、解决顽疾了。毕竟,谁也不愿承担悲剧的重演。”北京市一名小区居民说。

新华社北京3月20日电



3月22日黎明,太阳系中最明亮的行星金星与太阳系中拥有最多卫星的行星土星将在东南方低空近距离相伴,上演“结伴游”。

新华社发