

# 落实首问负责,“谁销售谁负责”“谁服务谁负责” 直播带货必须说清楚“谁在带货”“带谁的货” 消费者权益保护法实施条例 体现多个“首次规定”

近日《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》)正式发布。今年是消法实施30周年,《条例》也将于7月1日起正式生效。4月9日,市场监管总局等相关负责人在国新办举行的国务院政策例行吹风会上介绍了《条例》的相关情况。《条例》中体现了多个“首次规定”,完善了消费争议的解决机制。同时对直播带货、网络消费中出现的虚假营销、大数据杀熟,以及霸王条款等问题做出了新的规范。

## 瞄准霸王条款 纠正一批查处一批曝光一批

霸王条款是消费者碰到的常见问题,许多网友遇到过“订单不退不换”“注册视为同意”“管辖仅限本地”等不公平条款。

《条例》对霸王条款予以重点关注。《条例》规定经营者不得利用格式条款不合理地免除或者减轻其责任、加重消费者的责任或者限制消费者依法变更或者解除合同、选择诉讼或者仲裁解决消费争议、选择其他经营者的商品或者服务等权利。

市场监管总局执法稽查局局长况旭提到,“会员办卡容易退卡难”“套餐升级容易降级难”“账号注册容易注销难”等,这些问题引起了广大消费者强

烈不满,应当及时纠正。

他表示,下一步,将大力开展民生领域“铁拳”行动、守护消费专项执法行动,瞄准霸王条款,纠正一批、查处一批、曝光一批,切实改善消费体验。

## 直播带货: 必须说清楚“谁在带货”“带谁的货”

现在发现直播带货越来越火,但同时虚假营销的行为也在不断发生。《条例》对网络消费作了五个方面的规定,对直播带货同样适用。针对直播的特性和突出问题,《条例》还作出了多方面的规范。

在强化信息披露方面,《条例》规定经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品服务的,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。

况旭强调,直播带货必须说清楚“谁在带货”“带谁的货”,这也是营销的前提和底线。

在完善平台管理方面,《条例》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。发生消费争议的,直播平

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的信息。平台应当严格落实身份核验和日常管理责任,在发生消费争议时,积极协助消费者维权,切实改善售后体验。

在规范营销行为方面,《条例》规定,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《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。《条例》通过将规范性文件《网络直播营销管理办法》中的相关内容上升为法定义务,明确了平台、直播间和主播“人人有责”。

## 网络消费: 禁止“大数据杀熟” “刷单炒信”等

随着平台经济不断发展,消费者权益保护也出现了一些新的问题,虚假营销、“大数据杀熟”、自动续费、退款难等问题受到了广泛关注。

《条例》针对网络消费存在的问题,作出一系列新的规定。

一是禁止“刷单炒信”。一些经营者“批量点赞”“虚假种草”“虚构测评”“好评返现”“删除差评”等行为,损害了公平竞争和公平交易。《条例》规定,经

营者不得虚构交易信息、经营数据,不得篡改、伪造、隐匿用户评价等,防止欺骗、误导消费者。

二是禁止“强制搭售”。一些经营者扫码支付强制注册、在线订票捆绑代金券等行为,侵犯了消费者自主选择权。《条例》规定,经营者不得利用技术手段,强制或者变相强制消费者购买商品、接受服务。经营者通过搭配、组合等方式提供商品服务的,应当以显著的方式提请消费者注意。

三是禁止“大数据杀熟”。如果经营者根据消费者的使用习惯、兴趣爱好、支付能力、议价条件等进行歧视性定价,很可能损害消费公平。《条例》规定,经营者不得在消费者不知情的情况下,对同一商品服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。据介绍,这也是我们国家在行政法规中首次对差异化定价进行规范。

四是规范“自动续费”。《条例》规定,相关经营者应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费前,分两次以显著的方式提请消费者注意,同时还应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项。

五是保障“无理由退货”。七日无理由退货已经成了网购的标配,但是仍然有一些商家以各种理由推托。《条例》规定,经营者不得限缩法定的无理由

退货范围;对不适用无理由退货的商品,应当以显著的方式进行标注,提示消费者在购买时确认,不得作为消费者默认同意的选项。同时,未经消费者确认,不得拒绝无理由退货。

## 落实首问负责 消费者有权直接找销售者、服务商

发生消费纠纷怎么办,这是每一个消费者最关心、最现实的问题。《条例》完善了消费争议的解决机制。

《条例》要求经营者落实首问负责,“谁销售谁负责”“谁服务谁负责”,消费者有权直接找销售者、服务商。“我们也鼓励先行赔付,商场、平台、景区等在入驻商家拒不履责时,先向消费者垫付。”况旭说。

《条例》首次规定有关行政部门受理投诉后,经营者和消费者同意调解的,应当依据职责及时调解,也体现了“谁主管谁维权”的一种取向。

《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”。据《成都商报》

讲文明树新风公益广告

# 参与垃圾分类 呵护绿色家园

