

合法公平高效保护消费者权益

——《消费者权益保护法实施条例》十大亮点解读(下)

编者按 2024年3月15日,国务院公布《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。消费者权益保护事关广大人民群众的衣食住行和切身利益。党中央、国务院高度重视消费者权益保护工作,《条例》进一步加大了消费者权益保护力度,对部分消费热点难点问题进行了明确和具体的规定,对今后维护消费者合法权益、规范经营者经营行为、营造放心消费环境促进经济发展都具有重要意义。

直播平台有责任提供直播间运营者、直播营销人员相关信息

《条例》第十四条规定,经营者通过网络直播等方式提供商品或者服务的,应当依法履行消费者权益保护相关义务。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。这意味着如果消费者权益受到损害,直播平台不能再以所谓的个人信息保护为由拒绝提供直播间或主播的有关信息,而是要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。

消费者的依法投诉举报权利不会受到影响

《条例》第二十七条规定,市场监督管理

部门或者其他有关行政部门应当畅通和规范消费者投诉、举报渠道,完善投诉、举报处理流程,依法及时受理和处理投诉、举报,加强对投诉、举报信息的分析应用,开展消费预警和风险提示。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,扰乱市场经济秩序。

这意味着,消费者的依法投诉举报权利不会受到影响,遇到问题仍然可以依法投诉举报,构成欺诈的,也可以依据《消法》主张惩罚性赔偿。但前提是要依法,不通过夹带、掉包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式对经营者进行敲诈勒索,否则不仅得不到相关赔偿,而且可能会构成犯罪,可能需要依法承担刑事责任。

商品标签标识或宣传瑕疵未必不构成欺诈

《条例》第四十九条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,消费者有权根据消费者权益保护法第五十五条第一款的规定要求经营者予以赔偿。但是,商品或者服务的标签标识、说明书、宣传材料等存在不影响商品或者服务质量且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。

有的人可能认为这一条是商品标签标识或宣传瑕疵的完全免责条款,认为只要不影响商品或服务质量就不构成欺诈,实际上还要同时满足不会对消费者造成误导的条件,只有同时满足不影响商品或服务质量,同时又不会对消费者造成误导这两个条件,

才可以认定不构成欺诈。

消协的监督手段和方式越来越丰富

《条例》第三十七条第二款规定,消费者协会应当及时总结、推广保护消费者合法权益的典型案例和经验做法,引导、支持经营者依法合规开展经营活动。

第三十八条规定,消费者协会可以组织开展比较试验、消费调查、消费评议、投诉信息公示、对投诉商品提请鉴定、发布消费提示警示等,反映商品和服务状况、消费者意见和消费维权情况。

第三十九条规定,消费者协会可以就消费者权益保护事项向有关经营者、行业组织提出改进意见或者进行指导谈话,加强消费者、经营者、行业组织、专业机构、有关行政部门等各相关方的组织协调,推动解决涉及消费者合法权益保护的重要问题。

这意味着消协组织的监督职能越来越明确,监督手段越来越丰富,不仅可以宣传消费、调解投诉、提起公益诉讼,还可以开展比较试验、消费调查、消费评议、投诉信息公示、对投诉商品提请鉴定、发布消费提示警示等监督活动,包括向有关经营者和行业组织进行指导谈话,督促整改落实。

预付费老大难问题还需要进一步立法解决

《条例》第二十一条规定,经营者决定停

其经营场所、网站、网店首页等的醒目位置公告经营者的有效联系方式等信息。

第二十二项规定经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的,应当与消费者订立书面合同,约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。

经营者收取预付款后,应当按照与消费者的约定提供商品或者服务,不得降低商品或者服务质量,不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的,应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。经营者出现重大经营风险,有可能影响经营者按照合同约定或者交易习惯正常提供商品或者服务的,应当停止收取预付款。经营者决定停业或者迁移服务场所的,应当提前告知消费者,并履行本条例第二十一条规定的义务。消费者依照国家有关规定或者合同约定,有权要求经营者继续履行提供商品或者服务的义务,或者要求退还未消费的预付款余额。

预付款消费一直是投诉热点难点,也是损害消费者权益的重灾区。《条例》虽然对预付款消费进行了规定,要求经营者决定停业或者迁移服务场所,提前30日在醒目位置公告,出现重大经营风险应当停止收取预付款,这些条款相对之前的法规确实有不少进步,但是仍然很难从根源上解决预付款消费的维权退费难问题,如果不对经营者预收的资金进行合理监管,不能确保消费者预交的资金安全,很难从根源上解决预付款消费退费难的困境,希望将来能尽快针对预付款消费进行专门立法,切实维护消费者的合法权益。

巾帼风采

泗水县妇联 “微爱妈妈”牵手困境儿童

本报泗水讯(记者 张彦彦)泗水是沂蒙革命老区,也是劳务输出大县。近年来,泗水县委、县政府高度重视困境儿童和留守儿童身心健康成长。早在2013年,泗水县就全面摸排困境儿童、留守儿童,并动员社会组织积极参与,提供物质帮助和精神陪伴;2018年,形成相对成熟的“微爱妈妈陪伴成长”儿童关爱项目,吸纳各行各业爱心人士,通过“一对一”“一对多”“多对多”的方式,与困境儿童建立结对陪伴;2021年,“微爱妈妈陪伴成长”升级为集中集体陪伴;2022年,启动县、镇、村三级差异化联动模式。截至目前,全县累计招募“微爱妈妈”507名,结对陪伴留守儿童和困境儿童2145人,实现了对全县留守儿童和困境儿童陪伴全覆盖。2023年,泗水县成功创建首批“全国未成年人保护示范县”,“全国‘护童成长’——儿童关爱服务体系建设项目”工作推进会在泗水召开。

坚持全面精准,构建上下联动、多维立体动态摸排机制。“微爱妈妈陪伴成长”行动面向困境儿童和留守儿童,及时、精准发现需要帮助的儿童,实现应纳尽纳、应帮尽帮,是项目实施的前提和关键。搭建泉乡未成年人保护智慧平台,建立定期排查和动态监测机制,将符合条件的儿童全部纳入台账管理,分类分级落实关爱措施。自上而下、精准识别,学校对学生定期调查,通过日常交流、入户家访等手段,通过与周边群众深入交流,及时了解、发现困境儿童。

坚持因人施策,构建平等尊重、精细精准的“五个陪伴”关爱服务模式。以“一切以孩子为中心,给孩子一份母爱”为主题,为孩子提供细致、丰富的亲情关爱。生活陪伴,做好孩子的“守护者”,陪同孩子整理个人卫生、清洁生活环境,教育引导孩子养成良好生活习惯。学习陪伴,做好孩子进步的“辅导员”,吸纳优秀教师加入“微爱妈妈”队伍,传授学习方法、技巧,开展兴趣培养。思想陪伴,做好孩子成长的“引路人”,开展红色教育,加强思想政治引领,帮助孩子树立远大理想。情感陪伴,做好孩子心灵的“知心人”,呵护孩子健康快乐成长。安全陪伴,做好孩子身心健康的“守护者”,增强孩子安全意识。

坚持规范专业,构建县、镇、村三级服务平台和队伍。健全县、镇、村三级服务阵地。全县建成各级妇女儿童活动阵地166处,成为“微爱妈妈”陪伴活动主阵地,为“微爱妈妈”活动提供了有力补充。强化“微爱妈妈”志愿者队伍建设,创新建立“微爱妈妈”招募、培训、评估闭环机制,吸纳党员干部、教师、医生等各



行各业爱心人士加入“微爱妈妈”队伍。

坚持常态长效,构建可持续、可推广的运行机制。建立动态服务机制,及时掌握动态,调整方式方法。建立资金筹集机制,建立“财政列支、社会募集、个人捐赠”三位一

体资金筹集体系,募集社会资金进行专项注入。建立激励引导机制,对参与“微爱妈妈”活动的机关事业单位干部,在评先评优、考核奖励等方面予以倾斜;对参与活动的企业和其他社会人士,及时予以表扬。

任城区综合行政执法局 剪喷清建换治6招减轻杨柳飞絮危害

本报济宁讯(通讯员 崔志强)为解决好杨柳飞絮问题,给市民营造良好的出行和生活环境,任城区综合行政执法局推出“剪、喷、清、建、换、治”6项措施,开展杨柳飞絮综合治理工作。

精细治理,科学治标。采用“剪、喷、清”三步作业法,分区域、分时段,空中与地面立体治理。结合春季修剪,对杨柳密集枝条进行抽枝修剪,利用疏除剂使雌花序在未飞絮前提前脱落,减少飞絮数量

源。在杨柳絮重点产生路段和人口密集区,采用高压水枪、雾炮车等进行夜间冲洗,加快飞絮降落速度。按照“絮展即治、落地即清”的原则,对地面沉积飞絮及时湿化、清扫,避免“二次飞絮”产生。3月下旬以来,对火车站广场、科苑路、金塔路等重点道路以及公园绿地的杨柳飞絮进行了精细化治理,累计出动人员580余人次,高压水车、清扫车辆300余车次,处理飞絮树木20余万株,涉及面积190余万平方米,减轻

了飞絮持续时间和危害程度。

源头减量,长效固本。按照“控制总量,减少存量,禁止增量”原则,从“建、换、治”三方面入手。去年,开展了杨柳雌株资源排查行动,对雌株进行识别挂牌标记,形成了完整的杨柳雌株资源数据库,为精准高效治理杨柳飞絮提供了数据支撑。在新建改建绿化项目中,原则上配置景观价值和生态效益并重的无飘絮树种,确需栽植杨柳树木的,宜选择雄株,大幅减少飞絮生

成。对于现有的飞絮植物,结合道路改造提升、老旧公园更新等时机,对现有的部分枯死、老化的树木进行更新,逐步更新替换。开展公园城市建设,对城区裸露地及时绿化补植,科学改造建设附属绿地和绿化隔离带,形成有效的立体缓冲区,增加对杨柳飞絮的吸附滞留能力。去年以来,全区新增绿化面积约6.8万平方米,栽植各类树木约251万株,城市绿化美化建设成效显著。

监管一线

汶上县市场监管局 “五步到位”扶持个体工商户发展

本报汶上讯(记者 张体儒 通讯员 王申华)个体工商户是社会主义市场经济的重要组成部分,在繁荣经济、稳定就业、方便群众生活等方面发挥着独特作用。汶上县立足深化服务型政府建设,聚焦高质量发展的重点领域和关键环节,对标最高标准、最优水平、最佳实践,聚力创新突破,在个体工商户准入、经营、退出市场等全生命周期各阶段,全面实施培育扶持政策,深入贯彻扶持个体工商户发展的决策部署,履行职责,推动扶持个体工商户发展工作取得新成效,努力形成个体工商户培育“汶上经验”。

组织到位,打响个体培育攻坚战。县委书记、县长负总责,领衔成立工作领导小组,设立5个工作专班,成立13个服务团队,各镇街参照成立培育领导小组、服务团队,形成党政引领、横向统筹、纵向联动工作格局。县委专委会专题研究,提出实施市场

施包容审慎监管,针对个体工商户的性质和特点,开展“沙盒监管”、触发式监管等模式。坚持依法监管、过罚相当、程序正当、权责统一的原则,实行行政指导等柔性措施。探索试点柔性监管新方式,对违法行为情节显著轻微或者没有明显社会危害的个体工商户,采取非强制手段可以达到行政管理目的,不采取行政强制措施。积极完善个体工商户信用体系,高效快捷地解除不良信用对企业的经营限制,减轻个体工商户负担。

宣传纾困到位,为个体工商户解难。通过网站、微信公众号宣传和发布走访服务等方式,广泛宣传解读《促进个体工商户发展条例》《济宁市关于支持个体工商户发展的若干措施》等各项政策措施,推动惠企政策“直达快享”。严格按照省、市开展个体工商户分类精准帮扶工作的有关安排部署,评定出21家“名特优新”个体工商户,这也是汶上县首批“名

特优新”个体工商户。坚持“用户思维”“客户体验”,开展全生命周期一条龙服务,把便利最大限度留给个体工商户。安排“培育专员”蹲点帮办,在各个乡镇(街道)设置市场主体培育工作点,选派业务骨干担任“培育专员”,由相关部门精选懂金融、知科技、晓法律的党员干部和业务骨干,成立审批服务、土地征用、政策兑现、科技指导、金融服务、法律援助等多个企专班团队,建立企业问题诉求“直通车”制度,提供24小时“不打烊”“线上+线下”服务,专业化“点对点”解决政策、用地、资金等难点问题。

督查考核到位,助力正常落实。把个体工商户培育纳入对各镇街、部门(单位)综合绩效考核。县委督查办全程督导,制订“责任清单”,建立“推进台账”,加强日常监测和统计分析,实施“周调度、月通报、季考核”,严格奖优罚劣,杜绝目标“空设”、责任“空转”,推动各项措施取得成效。

政务速递

济宁市市场监管局 开展流通领域电动自行车抽检

本报济宁讯(记者 张体儒 通讯员 宋宇)根据2024年济宁市工业产品质量监督抽查计划要求,为防范流通领域电动自行车产品质量风险隐患,严厉打击销售不合格商品违法行为,守住产品质量安全底线,确保人民群众生命财产安全,市市场监管局组织开展了流通领域电动自行车抽检工作。

抽检过程中,按照“监检结合”的工作要求,监管执法人员同时对经营现场开展监督检查,重点核实电动自行车经营单位资质、电动自行车产品合格证、铭牌、3C认证证书和产品经销记录等,并对照产品合格证信息核查电动自行车整车质量、外观结构、蓄电池品牌型号类型等主要指标是否保持一致。此外,执法人员还对电动自行车经营单位和市民进行了电动自行车新国标知识普及,要求经营单位落实主体责任,增强行业自律意识,市民增强安全防护意识。

济宁市将再添一处 国家级残疾人职业培训基地

本报济宁讯(记者 张体儒)4月9日,中国残联发布了《关于第五批国家级残疾人职业培训基地公示的通知》,公示拟认定济宁如常信息管理咨询有限公司等85家机构为国家级残疾人职业培训基地。

2024年全国第五批拟认定的国家级残疾人职业培训基地,山东省有5家,其中,济宁如常信息管理咨询有限公司是济宁市唯一一家。目前,济宁市累计建成各类国家级残疾人培训基地3家,建设数量在全省各地市中排名第二。

近年来,济宁市残联大力开展残疾人就业培训,根据不同阶段残疾人需求,陆续推出“闭环式”“培就一体”“阶梯式”培训就业服务模式。在全省首创职业技能、心理疏导、法制教育、励志教育、上岗就业“五位一体”残疾人培训模式,实现了多项残疾人培训就业工作突破,累计建设省级以上残疾人培训基地6家,在全省残疾人培训基地建设工作中名列前茅。2024年,积极争取将盲人按摩就业培训纳入济宁市“重点民生实事”项目,为不少于500名就业年龄段有需求的视力残疾人免费开展盲人按摩培训,进一步提高盲人就业能力,帮助盲人就业创业。主动对接用工企业参与残疾人对岗培训,促进残疾人就业转化,提高残疾人培训质量。

市供销社 加强制度建设 赋能企业发展

本报济宁讯(记者 张彦彦)为进一步加强社有企业制度建设,确保各项制度贯彻落实到位,不断提高社有企业资产和财务管理水平,4月11日,市供销社召开加强市直企业制度建设暨制度培训工作会议,市直各企业主要负责人及财务人员30余人参加了会议。

本次培训围绕企业改革发展重大事项管理、社有资产监督管理、社有资产管理委员会议事规则和直属企业会计集中监管、公务支出管理、大额资金使用管理等内容展开,对新修订的市直企业管理制度重要条款及相关文件进行了深入解读,就具体执行中出现的常见问题进行了详细解答。

会议指出,制度建设是有效防范企业经营风险的关键措施,是新形势下持续健全企业治理,促进企业稳健发展的迫切需要。市供销社高度重视企业制度建设,在对企业各项管理制度执行情况深入调研的基础上,修订并印发了《济宁市供销社直属企业改革发展重大事项管理暂行规定》等6项制度,统筹推进企业管理各项工作。

会议要求,要认真学习贯彻落实新修订的各项制度规定,熟练掌握各项规章制度具体内容,加大制度贯彻执行力度,增强遵章守纪、照章办事的自觉性。同时,要注重加强企业内部制度体系建设,进一步夯实管理基础,赋能企业高质量发展。

微山县傅村街道第一书记工作队 艺术帮扶暖童心

■本报记者 张彦彦 本报通讯员 林凡科

为帮扶微山县傅村街道三尖寨村的少年儿童健康成长,助力教育帮扶,努力实现全村困境儿童和城市孩子一样享有均等艺术教育资源的目標,2024年3月至暑期,第一书记杨超发挥自身美术专长之优势,为该村30名儿童进行艺术帮扶,用爱心点燃乡村孩子们的艺术梦。

当杨超第一次走进三尖寨村挨家挨户走访时,其中一户村民家里破旧的墙壁上的一幅儿童画吸引了他的目光。“这个是我画的学校,这里是花坛,这里是上课的地方……”屋里的小朋友迫切地向他介绍着,杨超立刻伸出大拇指夸赞她!当小朋友得知杨超是国际超写实油画大师冷军老师的徒弟时,她立刻请求杨超教她画画,并表示自己很喜欢画画,将来想要报考美术学院,圆当画家的梦。一传十,十传百,全村很快都知道在三尖寨村来了一位会画画的第一书记。

就这样,杨超和村党支部书记商议,在三尖寨村成立了“儿童初级、中考美术培训班”,免费为学生们辅导美术课程。在学校才能学到的美术知识,现在学生们可以免费在这里学到。培训班今年上半年已招收学生30名,暑期计划招收学生70名。村民们说,杨书记和蔼可亲,孩子们在这里学习很开心。经过几个月的学习,孩子们在绘画课上已经学会运用造型的把握、色彩的观察,会大胆而夸张地表现出他们所感受到的世界,杨超带领孩子们走进了色彩斑斓的旷野。同时,傅村街道第一书记工作队免费为美术培训班的孩子们提供了绘画用品30套。

此次艺术帮扶活动是傅村街道第一书记工作队开展“情系农村儿童、助力乡村振兴”活动中的一部分,旨在丰富乡村儿童的艺术生活,增强发现美、感受美的心灵品质,引导社会力量投身帮扶工作中,帮助乡村儿童接受良好的艺术教育。