

《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。

消费者权益保护法实施条例7月施行 聚焦哪些群众关切?



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。来源:新华网



“百洁布”“香烟”也能吃?

——食品“跨界”营销暗藏风险

“百洁布”蛋糕、“蜂窝煤”蛋糕、“香烟”糖……近来,一些有着逼真造型的“创新”食品在线上、线下走俏,受到年轻消费者追捧。但也有消费者认为,这类产品“跨界”混淆营销可能会误导消费者。

模糊品类边界 食品“跨界”暗藏风险

淋上“洗洁精”,“百洁布”在餐盘上抹上一圈后,被店员放入口中食用……这样的猎奇视频在短视频平台上大量传播。不少人纷纷感慨评论道:“起猛了,百洁布也能吃?”其实,视频里的“百洁布”是一款造型独特的蛋糕食品,并配以糖浆做的“洗洁精”、奶泡做的“泡沫”,以达到独特的视觉效果。

近期,“百洁布”蛋糕、“蜂窝煤”蛋糕等多款造型逼真、标新立异的食品在国内一些城市引起一定热度,一度成为“网红”食品,引来不少消费者专程“打卡”购买品尝。

记者在一短视频平台上看到,有的商家以独特造型外观为噱头宣传这些“跨界创新”产品,也有不少消费者分享了自己购买、食用此类产品的视频,有的还配以“可以吃的百洁布”“蜂窝煤试吃测评”等文案。其中不少视频获得了数万点赞、转发。线上电商平台也在销售诸如“香烟”糖、“灯泡”糖、“香皂”巧克力等“创意搞怪”产品。产品评价中不乏“小孩要求买的”“可以拿去恶搞朋友”等。其中,有的产品线上销量数万单。

业内人士认为,一些商家设计有着“反差感”的食品外观,挑战约定俗成的产品包装、外

观的认知习惯,这些大胆创新虽然满足了部分消费者的猎奇需求,但也带来了一些风险和隐患。

食品“跨界”须有度

对于各式各样有着独特包装和形状的“创新”食品,相关法规是否有明确的要求与约束?

北京环誉律师事务所主任律师王殿明说,从包装外形的角度来说,目前国家对食品包装外形尚无具体、强制性要求。但王殿明也表示,商家营销的内容应当真实、合法,以健康的表现形式进行表达。一些食品以奇特外观为噱头进行营销,脱离食品本身的功能和价值,不值得提倡与推崇。

广西贺州市市场监管局副局长谢光明说,经营者营销有误导性外观的食品可能会涉嫌虚假宣传、无底线营销等违规行为。

姚华认为,有关部门应加强对市场的日常巡查和专项检查和抽查,规范食品生产经营者行为,对于产品标识不清、涉嫌混淆误导、虚假宣传的产品要进行整顿。

同时,应鼓励食品行业协会等组织加强自律管理,推动商家遵守法律法规和行业规范,共同维护市场秩序和消费者利益。受访人士表示,商家在生产“跨界包装”食品时,应考虑产品可能带来的风险隐患,售卖这种有着造型独特的食品时应在标签或者外包装上标注提醒字样,标明适合的人群及建议食用方法,不能过度营销。

来源:经济参考报