

《消费者权益保护法实施条例》本月施行

## 读懂新规亮点 帮您“避坑”

《消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》)本月初开始施行,《条例》有哪些亮点?将带来哪些影响?近日,市市场监督管理局消费者权益保护科科长李爽对相关要点进行解读。

■记者 韩玉砚 特约记者 王波

## 亮点一

## 商家不能以免费推卸责任

商家做促销活动,免费赠送的商品或服务有问题,市民是否能维权?“当然可以。”李爽告诉记者,《条例》明确提出,经营者不能以免费推卸责任。

李爽以前年的案例进行说明。2022年3月,房县消费者吕女士通过12345公共服务热线反映,她在房县一餐厅就餐时,发现儿童套餐里赠送的番茄酱过期3个月。执法人员责成该餐厅负责人向消费者道歉,消费者表示谅解。随后,依据《食品安全法》相关规定,执法人员“诉转案”,立案调查。

今后,这类案件可以依据《条例》进行查处。《条例》第七条第二款明确规定,经营者向消费者提供商品或服务(包括以奖励、赠送、试用等形式向消费者免费提供商品或服务),应当保证商品或服务符合保障人身、财产安全的要求。免费提供的商品或服务存在瑕疵但不违反法律强制性规定且不影响正常使用性能的,经营者应当在提供商品或服务前如实告知消费者。

## 亮点二

## 对“霸王条款”大声说“不”

生活中,“订单不退不换”“注册视为同意”“管辖仅限本地”“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,有的商家以行业惯例为名,肆意拒绝退订或者收取高额的违约金,这些问题引起社会广泛关注。

近期,市市场监管局在执法检查中发现,我市一家品牌汽车专营店在其固定的汽车销售合同中约定:“如需方所订车的配置、颜色有所改变,必须在两日内到本店更换订车合同,否则视合同未变更,后果由需方自负。如果出现任何纠纷,到经销处所在地的人民法院依法起诉。”

执法人员指出,上述合同格式条款的内容涉及消费者权利、义务等与消费者自身有重大利害关系的约定,但专营店未在合同中采取合理的方式提示消费者注意,属于经营者单方面制定的,条款的内容排除或者限制消费者依法变更合同及依法提起诉讼的权利。依据《合同行政监督管理办法》的相关规定,该局责令当事人立即对合同条款进行修改,并依法给予行政处罚。

对于生活中的“霸王条款”,《条例》第十七条明确规定: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服务权利。

《条例》不仅为消费者提供了清晰明确的维权指南和强有力的法律支持,同时也为经营者划定了明确的“红线”,警示其必须公平使用合同格式条款,不得损害消费者合法权益。

消费者权益保护法  
实施条例

<<< 7月1日起施行 >>>

自动续费?  
要提前提醒!

选择“自动续费”享受折扣,到期时被平台在不提醒的情况下持续“一扣了之”?这种情况,《条例》进行了规范。

- “经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前,以显著方式提请消费者注意。”



——《条例》第十条

## 拒绝大数据“杀熟”

针对平台大数据“杀熟”等消费乱象,《条例》作出规定,为消费者营造公平健康的网络消费环境。

- “经营者不得在消费者不知情的情况下,对同一商品或服务在同等交易条件下设置不同的价格或者收费标准。”



——《条例》第九条

“个人信息”  
保护提速

如今消费者越来越关注个人信息保护,一些App过度采集使用个人信息成为近年来的消费维权热点问题。

- “经营者在提供商品或服务时,不得过度收集消费者个人信息,不得采用一次概括授权、默认授权等方式,强制或者变相强制消费者同意收集、使用与经营活动无直接关系的个人信息。”

——《条例》第二十三条

- “未经消费者同意,经营者不得向消费者发送商业性信息或者拨打商业性电话。”

——《条例》第二十四条



据央视

## 亮点三

## 以显著方式提醒自动续费

你是否曾经因APP的某个功能必须充会员使用,接受了APP“连续付费”的协议,但是想要取消“自动续费”时又怎么都找不到取消的选项?平时自动续费的提示信息不显眼,容易被忽略,导致消费者在不充分知情的情况下“被迫”开通付费会员。

对此,《条例》第十条明确经营者以显著方式进行提醒的义务。即经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前,以显著方式提醒消费者注意。《条例》第十一条规定,经营者通过搭配、组合等方式提供商品或者服务的,应当以显著方式提醒消费者注意。

这意味着商家通过自动续费方式提供服务的,不仅要事先告知,而且要以显著方式提醒消费者注意,需要以更加透明和明确的方式,向消费者展示自动续费的相关信息,让消费者在充分知情的基础上自主选择。

## 亮点四

## 明确退货时商品“完好”标准

此前,一网店老板在网上发帖,称一学校在她的店铺拍下80余套演出服,使用后集体退货;为追回买家退款不退的10元3副包邮耳钉,浙江义乌一商家千里追公道,将买家起诉到法院……买家滥用“七日无理由退货”规则是否违法?如何定义商品是否完好?

针对退货商品应当“完好”的标准,此次《条例》的退货相关规定,适用于网络、电视、电话、网购等各场景下,明确消费者基于查验需要打开商品包装,或者为确认商品的品质和功能进行合理调试,并且同时“不影响商品原有品质、功能和外观的”,也应被认定为符合“完好”的标准。

针对网络购买商品无理由退货商品范围,《消费者权益保护法》与《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》已明确,原则上消费者均享有七天无理由退货权利,但同时通过两种方式排除了两类不适用法定无理由退货的商品:第一类是明确排除的4种商品,即消费者定做、鲜活易腐、在线下载或已拆封的数字化商品、交付的报纸及期刊;第二类是其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品。

## 亮点五

## 不得强制搭售商品服务

《条例》第十一条规定,消费者享有自主选择商品或者服务的权利。经营者不得以暴力、胁迫、限制人身自由等方式或者利用技术手段,强制或者变相强制消费者购买商品或者接受服务,或者排除、限制消费者选择其他经营者提供的商品或者服务。经营者通过搭配、组合等方式提供商品或者服务的,应当以显著方式提请消费者注意。

这意味着商家可以通过配、组合等方式销售商品或者服务,但前提是不得强制或者变相强制消费者购买,也不能排除、限制消费者选择其他的渠道股买,而且要以显著方式提请消费者注意。