

整治预付消费、大数据“杀熟” 消保条例关注新领域新问题

7月1日起，《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》施行。针对备受消费者关注的预付式消费、直播带货、个人信息保护、“霸王条款”“大数据杀熟”、赠品维权、自动续费等新领域新问题，实施条例给出规定。（来源：央广网）

消费者权益保护法 实施条例

《《 7月1日起施行 》》

关注“一老一小”

对老年人和未成年人这两类特殊消费群体，《条例》给予了专门保护。

- “经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传，虚构或者夸大商品或者服务的疗效、保健、养生等功效，诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或者服务。”——《条例》第十五条
- “经营者提供网络游戏服务的，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。”——《条例》第十六条

央广网

消费者权益保护法 实施条例

《《 7月1日起施行 》》

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

央广网

消费者权益保护法 实施条例

《《 7月1日起施行 》》

“免费不免责”！

近年来，一些商家打着“免费提供服务”的旗号推卸责任。赠品和试用装有质量问题，商家能以“免费提供”或者“赠品”为由免责吗？

- “经营者向消费者提供商品或者服务（包括以奖励、赠送、试用等形式向消费者免费提供商品或者服务），应当保证商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。”

——《条例》第七条

央广网

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

央广网

消费者权益保护法 实施条例

《《 7月1日起施行 》》

向“霸王条款”说不

“订单不退不换”“注册视为同意”“管辖仅限本地”？《条例》作出规范，向“霸王条款”说“不”！

- “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。”

——《条例》第十七条

央广网

消费者权益保护法 实施条例

《《 7月1日起施行 》》

“预付式消费”

健身卡、美容卡、早教会员卡……预付式消费优惠、便捷，却常因为商家“跑路”引发大规模投诉纠纷。

- “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的，应当停止收取预付款。当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。”

——《条例》第二十二条

央广网

消费者权益保护法 实施条例

《《 7月1日起施行 》》

不得“恶意索赔”

消费者和经营者都是市场的重要参与者。若消费者骗取赔偿、敲诈勒索，也要受到处罚。

- “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。”——《条例》第二十七条
- “通过夹带、掉包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索的，依法处理。”——《条例》第四十九条

央广网

消费者权益保护法 实施条例

《《 7月1日起施行 》》

直播带货

近五年，直播电商市场规模增长10.5倍，同时，投诉举报的增幅高达47.1倍。《条例》对网络消费作了五个方面的规定，这些对直播带货同样适用。直播间带货，平台、直播间和主播“人人有责”。

- “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。”

——《条例》第十四条

央广网

消费者权益保护法 实施条例

《《 7月1日起施行 》》

“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者服务时，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

央广网