



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

中消协专业解读来了 消保条例都有哪些突出亮点？

中消协表示，消保条例是《消费者权益保护法》（以下简称《消法》）施行30年来首次出台的配套行政法规，在我国消保事业发展史上具有重要里程碑意义。它的颁布实施进一步完善了我国消费者权益保护法律制度体系，加大了对消费者合法权益的保护力度。

问：消保条例具有哪些鲜明特点？

答：消保条例继承和发展了《消法》“以人民为中心”的立法理念，就消费者权利作出了进一步细化表述，就经营者义务作出了可操作性规定，坚持了《消法》对消费者这一市场相对弱势方进行倾斜保护的基本原则。从总体上看，消保条例有如下鲜明特点：

一是既保护消费者合法权益又支持经营者合法经营。消保条例开宗明义，提出了消保工作的核心理念，强调消费者权益保护工作坚持中国共产党的领导，坚持以人民为中心，遵循合法、公平、高效的原则。消费者权益保护政治性很强，工作做得好不好人民群众最有发言权，老百姓日常生活感受最深。消保条例坚持人民立场，作出上述“两个坚持一个遵循”规定，就是要将消费者权益保护工作作为党和政府的利民惠民政策，对消费者合法权益予以有力保障，公平保护消费者、经营者的正当利益，把消费者权益保护各项工作办好、办快，让老百姓“消费环境优获得感强愿消费”，增强消费对经济发展的基础性作用。

二是既与《消法》有效衔接又与时俱进。根据《消法》规定，国家倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，反对浪费；条例最新明确，国家倡导文明、健康、绿色的消费理念和消费方式，反对奢侈浪费。消保条例将绿色消费理念贯穿其中，并与时俱进地发出了反对奢侈浪费的号召。消保条例没有止步于《消法》对消费者九项权利、经营者相关义务的原则表述，对当前消费者权益保护的热点难点问题进行了有力回应，有的补充完善了电子商务法、个人信息保护法等相关法律法规，有的填补了预付式消费等相关法律制度的空白。

三是既注重对人民群众消费权益的普遍保护又体现对弱势消费群体的特别保护。消保条例强调，建立和完善经营者守法、行业自律、消费者参与、政府监管和社会监督相结合的消费者权益保护共治体系，对于经营者的消保义务在《消法》的基础上提出了更加细化的要求，有利于对消费者权益的普遍保护。同时，消保条例明确，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；经营者提供网络游戏服务，应当符合国家有关规定和标准，保护未成年人身心健康。这些规定强化了经营者关于老年

人、未成年人消费者保护的特别义务，体现了国家对弱势消费群体的特别保护。

四是既注重社会共治又强调各有侧重。消保条例将《消法》规定“保护消费者的合法权益是全社会的共同责任”作出进一步细化，明确要建立和完善经营者守法、行业自律、消费者参与、政府监管和社会监督相结合的消费者权益保护共治体系。具体到消费知识和消费信息的宣传，消保条例对各方要求各有侧重：有关行政部门加强消费知识的宣传普及以及对经营者的普法宣传，消费者协会应当加强消费普法宣传和消费引导，大众传播媒介加强消费者维权相关知识的宣传普及。对于经营者，消保条例除了作出“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”的规定外，还作出若干具体的禁止性规定，如“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”（不得“大数据杀熟”）等。

问：消保条例有哪些突出亮点？

答：消保条例的突出亮点主要有：

一是关于商品或服务安全保障义务。《消法》规定了经营者应当保证其提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的要求，但对于何为“提供的商品或服务”，尤其是赠品是否适用该条规定，则存在争议。消保条例从正反两方面作出了相应规定：一方面将经营者以奖励、赠送、试用等形式向消费者免费提供的商品或服务纳入规制范围，要求这类商品或服务应符合保障人身、财产安全的要求；另一方面规定，如果该商品或服务仅是存在瑕疵但不违反法律强制性规定、不影响使用性能，则经营者只需在提供商品或服务前如实告知消费者即可。这种平衡设计契合实践中的交易需求，体现了对消费者权益的整体保护。

二是关于经营场所安全保障义务。《消法》采用了列举式的方法，要求宾馆、商场、餐馆等经营场所的经营者尽到安全保障义务。消保条例扩大了法律适用范围，将所有经营者的经营场所及其设施都纳入规制范围，进一步强化了经营者对消费者安全权的保障义务。对于这类安全保障义务如何履行，消保条例规定：“经营者应当保证其经营场所及设施符合保障人身、财产安全的要求，采取必要的安全防护措施，并设置相应的警示标识。消费者在经营场所遇到危险或者受到侵害时，经营者应当给予及时、必要的救助。”

三是关于缺陷产品。消保条例在《消法》规定的经营者缺陷产品告知及处理义务的基础上，进一步拓展了消费者权利和相关经营者的协助义务。就消费者权利而言，消保条例新增了“消费者认为经营者提供的商品或者服务可能存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，

可以向经营者或者有关行政部门反映情况或者提出建议”条款，明确了消费者发现商品或服务存在危险的反馈途径。在召回行为发生后，消保条例除了对采取召回措施的经营者作出“应当制定召回计划，发布召回信息，明确告知消费者享有的相关权利，保存完整的召回记录，并承担消费者因商品被召回所支出的必要费用”等细化规定外，还新增了“商品销售、租赁、修理、零部件生产供应、受委托生产等相关经营者应当依法履行召回相关协助和配合义务”等条款，对召回所涉及的相关经营者的义务作出规定。消保条例从不同角度完善了《消法》有关缺陷产品的规定，让消费者的人身、财产安全得到更充分保护。

四是关于退货、更换、修理义务。消保条例对经营者承担质量担保责任的期限作出了具体的、可操作性很强的规定。规定经营者的“三包”责任的有效期限不得低于国家有关规定的要求；“三包”期限起算自经营者向消费者交付商品或者提供服务完结之日起，需另行安装的商品，有效期自商品安装完成之日起计算；经营者履行更换义务后，更换、修理等义务的有效期限自更换完成之日起重新计算且经营者修理的时间不计入更换、修理等的有效期限。消保条例明确了退还消费者退货款项的具体细则，规定经营者“应当按照发票等购货凭证或者服务单据上显示的价格一次性退清相关款项。经营者能够证明消费者实际支付的价格与发票等购货凭证或者服务单据上显示的价格不一致的，按照消费者实际支付的价格退清相关款项”。

五是关于预付式消费。消保条例重点强化了预付式消费活动中的经营者义务。消保条例规定，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；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；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；出现重大经营风险，应当停止收取预付款。消保条例强调，经营者决定停业或迁址的，应当提前30天告知消费者，并按照消费者的要求继续履行义务或者退还未消费的预付款余额。

六是关于消费者权利义务。消保条例对《消法》赋予消费者的安全权、知情权、自主选择权等各项权利进行了细化，兼顾了消费新业态、新模式以及预付式消费场景下的消费者合法权益的保护问题。同时，消保条例还对消费者消费中的义务进行了适当规定。除了原则性地包括消费者在内全社会倡导文明、健康、绿色的消费理念和消费方式，反对奢侈浪费，鼓励、支持一切组织和个人对损害消费者合法权益的行为进行社会监督等外，消保条例还特别强调，消费者应当文明、理性消费，提

高自我保护意识，依法维护自身合法权益，在发生消费争议时依法维权；与经营者发生消费争议向市场监督管理部门或者其他有关行政部门投诉的，应当提供真实身份信息，有明确的被投诉人、具体的投诉请求和事实依据；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。这些规定提醒消费者，在日常消费中有必要注意义务，要有一定的证据意识，避免过度消费、不合理消费、铺张浪费，避免投诉维权缺少必要证据，防止恶意投诉。

问：消保条例对消费者协会作了哪些规定？

答：消保条例设立“消费者组织”专章，体现了国家对进一步发挥消费者协会作用的高度重视。

一是规定各级人民政府应当加强消费者协会组织建设，对消费者协会履行职责予以必要的经费等支持。

二是规定对于消费者协会向有关行政部门反映的侵害消费者合法权益的问题，有关行政部门应当及时调查处理并予以回复；对于立案查处的案件，有关行政部门应当将处理结果告知消费者协会。

三是规定消费者协会应当加强消费普法宣传和消费引导，向消费者提供消费维权服务与支持，提高消费者维护自身合法权益的能力。

四是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。

五是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。

六是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。

七是规定消费者协会可以就消费者投诉的损害消费者合法权益的行为开展调查，与有关经营者核实情况，约谈有关经营者到场陈述事实意见、提供证据资料等。

八是规定对侵害众多消费者合法权益的行为，中国消费者协会以及在省、自治区、直辖市设立的消费者协会，可以向人民法院提起诉讼。

九是规定消费者和经营者发生消费争议，请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织进行调解的，相关组织应当及时处理。

十是规定有关行政部门经消费者和经营者同意，可以依法将投诉委托消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解。

（据《中国消费者报》）