

## 消费者权益保护实施条例7月起实施,有哪些亮点?

新华社记者 赵文君

消费者权益保护法实施条例将于今年7月起实施。在国新办9日举行的国务院政策例行吹风会上,市场监管总局、最高人民法院、司法部、国家网信办等部门有关负责人介绍了条例有关情况。今年是消费者权益保护法实施30周年,条例作为配套行政法规,有哪些亮点,将带来哪些影响?

### 坚持问题导向

市场监管总局副局长柳军介绍,条例坚持问题导向、系统观念,明确要形成经营者守法、行业自律、消费者参与、政府监管和社会监督相结合的共同治理体系,重点在细化经营者义务、强化国家保护、完善争议解决等方面作出了一系列规定。

柳军说,如围绕保障消费者人身财产安全,规定除了一般的商品服务外,赠品也要安全,“免费不免费”。围绕真实披露信息,列举了虚假宣传的常见情形,还规定了不得虚构或者夸大治疗、保健、养生等功效诱导老年人消费,替消费者守好养老钱。围绕保护消费者安宁权,规定不能擅自发送“推销信息”,也不能擅自拨打“推销电话”。通过一系列更清晰的合规指引和更明确的法律责任,让市场更加有序、让经营更加规范,预防市场失

灵、减少消费侵权。

司法部立法二局负责人郭启文说,条例聚焦当前消费者关注的痛点难点问题。如细化和补充消费者权益保护法的有关规定,完善网络消费相关规定,规范预付式消费经营活动,强化政府消费者权益保护职责,明确了消费者协会的履职要求等。

针对一些APP过度采集使用个人信息的问题,国家网信办网络法治局负责人尤雪云表示,网购时人脸识别属于个人信息过度收集。经营者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。

### 破除痛点和堵点

针对预付式消费、直播带货、“一老一小”、“霸王条款”、“刷单炒信”、“大数据杀熟”、自动续费、强制搭售等消费痛点,条例作出了专门的规定。

市场监管总局执法稽查局局长况旭表示,针对直播带货的特性和突出问题,条例作出多方面规范。如直播带货必须说清楚“谁在带货”“带谁的货”,明确平台、直播间和主播“人人有责”,直播营销平台经营者应当建立健全消费

者权益保护制度,严格落实身份核验和日常管理责任,明确消费争议解决机制。

预付式消费种种乱象成为放心消费的堵点。况旭说,条例首次赋予了消费者合同解除权,经营者要退的不仅仅是预付款的余额,还要根据合同履行情况和违约情况来定。

条例对押金也作了相应的规定,不得对退还押金设置不合理条件,符合条件的要及时退还。消费者违约时,经营者扣除押金应当以实际损失为标准,而不是简单的“全有全无”。此外,条例为预付式消费设立了专门罚则,明确由各有关行政主管部门进行处罚。对于预收费用后卷款跑路的,还将依法列入严重违法失信名单。

“霸王条款”是消费者碰到的常见问题,如“订单不退不换”“注册视为同意”“管辖仅限本地”等不公平格式条款。

况旭表示,条例对“霸王条款”予以了重点关注,如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经营者的商品或者服务等权利。

最高人民法院民事审判第一庭庭长陈宜芳介绍,最高人民法院正在就网络打赏、网络直播营销、在线预定、消费者个人信息保护等

问题开展调研,下一步将通过适时发布典型案例、制定司法政策等方式不断加大对消费者权益的司法保护。

### 完善解决机制

发生消费纠纷怎么办,这是消费者关心的现实问题。况旭说,条例完善了消费争议的解决机制。

条例要求经营者落实首问负责,体现了“谁销售谁负责”“谁服务谁负责”“谁主管谁维权”的取向。消费者有权直接找销售者、服务者,有关行政部门受理投诉后,经营者和消费者同意调解的,应当依据职责及时调解。

此外,条例还规定了投诉的受理要件、时限、委托调解、鉴定检测等程序,比如重大、复杂、涉及众多人的消费争议,可以纳入政府的抽查检验,“鉴定一次,解决一片”,这也缓解了消费者经常反映的鉴定贵、鉴定难的痛点。

况旭表示,消费者和经营者都是市场的重要参与者,双方都要秉持诚实信用原则,在法治轨道内开展民事活动。条例规定,投诉举报应当遵守法律、法规和有关规定,骗取赔偿、敲诈勒索的要承担行政责任乃至刑事责任;惩罚性赔偿、行政处罚制度要准确适用,避免“小错大赔”“小过重罚”。

## 白河调解案例入选全国总工会典型案例

本报讯(通讯员 袁晓侠)日前,全国总工会发布第三批工会推动治理拖欠职工工资典型案例。白河县总工会依托“工会+人社+司法”劳动争议仲裁前调解工作机制,帮助职工解决拖欠劳动报酬案件入选典型案例。

2023年12月12日,陕西汉中籍职工胥某拨打安康市白河县总工会维权部电话,反映其2022年在白河县某实业公司从事养殖工作,但目前该公司仍有共计1万元劳动报酬未支付,请求白河县总工会协助职工维权。

接到求助电话后,白河县总工会立即启动劳动争议仲裁前调解工作机制,在与白河县劳动争议仲裁委员会对接后,向县总工会、人社、司法三部门联合成立的白河县“工会+人社+司法”劳动争议仲裁前调解工作室出具《委托调解函》,要求工作室及时组织调解。经了解,用人单位称胥某所称的欠薪金额不准确,且其给用人单位造成了损失,应承担相应后果。面对双方分歧较大,劳动者又不本地的困难局面,仲裁前调解工作室充分发挥桥梁作用,积极通过电话、微信进行调解。经耐心地解释说法,双方当事人达成和解,用人单位调解完毕后第一时间履行了支付义务,最终案件达到了案结事了、息讼止争的良好效果。

双方解除劳动关系,用人单位一次性向劳动者支付8000元劳动报酬,双方均对仲裁前调解工作室的调解工作给予了充分肯定。

为进一步维护职工合法权益,该县总工会整合工会、人社、司法等部门资源,积极探索建立了多元化调解劳动争议纠纷机制。据悉,该项机制建立以来,共成功调解涉及职工劳动争议纠纷30余件次,协调用人单位兑付农民工工资200余万元,为全县和谐劳动关系构建贡献了工会力量。

## 安康老铺子——果子铺

通讯员 邹遥

清末民初,生活在豫西南的马瑞玉从南阳市内乡县的故土踏上了逃荒避灾之路,来到了千里之外的安康。

1918年,马瑞玉的儿子马绍融出生在迎仙街(今汉滨区老城街道安悦街)的家中。1921年,马瑞玉在安康名绅锁兰如的鼎力支持下,在现在安悦街的家中迈出了这个百年果子铺的第一步。为表达对锁兰如的感恩,各取自己和锁兰如名中一字,“瑞兰村”自此诞生,马瑞玉成为安康城里清真糕点百年老店“瑞兰村”的创始人。

之后的32年中,马瑞玉将手艺传授给儿子马绍融,这门做果子的传统手艺在父子间传承,马绍融也成为“瑞兰村”的第二代传人。

直到1993年,第三代传人马梦明,在自己47岁时接爷爷,父亲两代人传下来的

工艺配方和自己从小耳濡目染留下的记忆,唤回了“瑞兰村”的新生。

为了保证糕点的传统品质,马梦明到刘家砭找到当年同是老字号果子铺的“福泰昌”技师梁隆华。梁隆华当时早已赋闲在家,得知“瑞兰村”重整旗鼓的消息,爽快地答应了马梦明的邀请。

最终梁隆华为了这门传统糕点手艺的传承,决定留在“瑞兰村”,当起了“技术总监”!

如今的“瑞兰村”,担子也落到了第四代传人马霄的肩上,铺子里即使在淡季,生意也依然兴隆,有四位帮手进行着初加工。这四个人中最久的在“瑞兰村”干了20年。

制皮、制馅、制酥、包酥、成型、盖章、扎眼……四个人在操作时不言不语,只顾埋头做活!

熟练的工艺,让她们一天能做出200多斤水晶饼,一个水晶饼一两有余,经验的积累让她们只在做前几个水晶饼时称重,后面的全凭手感就能不差分毫。

马霄则负责着烘烤这个关键环节,在一天中的不同时段,电压的变化让他必须严格把握烘烤时间,经验让他准确把握着每一炉需要的时间,时间长则烤硬烤焦,时间短则夹生不酥!

水晶饼是安康风俗中喜事的必备品,订婚时一封水晶饼是必不可缺的。水晶饼的馅料有核桃、花生、芝麻、冰糖、青红丝、冬瓜丁、瓜子和白砂糖,水晶饼的皮是油掺面起油酥,讲究皮酥馅软,刚出炉的水晶饼,皮之分层、馅之绵软,香气宜人。

在“瑞兰村”的柜台里,你会发现许多儿时吃过的果子,枣花糖、寸金糖、红果、花

生酥、核桃酥、江米条、佛手酥、菊花酥、白莲酥、双麻饼……驻足柜台前,看着这些果子,仿佛又回到了童年……

古稀之年的马梦明早已把“瑞兰村”这个百年老铺子交给了儿子马霄,自己在2012年成立了“汉水文化艺术团”,传承着采莲船、花鼓子等等这些老安康的民间文化。

不惑之年的马霄在第四代传人的道路上继续前行着,坚守着传统技艺,保持着产品品质。去年汉滨区非物质文化遗产名录收录了“瑞兰村”,这份沉甸甸的遗产期待后继有人。

在安康的历史中,不乏如“瑞兰村”一样的果子铺,像“万兴盛”“顺义斋”,还有“福泰昌”。这些铺子如果留存至今,安康的历史印记会更加深厚。

## 我市首期行政办事员职业技能培训班开班

通讯员 徐建琼

本报讯(通讯员 徐建琼)日前,安康市首批行政办事员职业技能培训班正式开班。此次培训由市政府审批服务局主办,邀请陕西省礼仪协会会长文锦玲现场授课。

行政办事员是2019年列入国家职业技能标准的新职业,开展行政办事员职业技能培训认定工作,推动行政办事员持证上岗,有助于进一步推进政务服务标准化、规范化、便利化建设,提高窗口工作人员政务服务专业化水平,全面提升窗口服务工作效能。

此次培训班重点围绕服务礼仪、沟通技巧、业务实践、政策讲解等方面,内容丰富,涉猎广泛,通过线上线下相结合的教学模式,既注重业务理论知识又强化实际操作,具有很强的实用性和针对性。参训学员考试合格后将取得行政办事员职业等级证书,实现持证上岗。

## 祝振青:平凡中见伟大

通讯员 马安妮

走路一跛一跛,左脚植入了三颗钢钉,祝振青却说是幸运眷顾他的痕迹。

他端着一碗饭小心翼翼地走下楼梯,来到了母亲房间里,从桌下抽出了一把凳子,坐在母亲身边,一勺一勺将饭喂入母亲口中。“现在走路是不如以前了,不过我慢一点、小心一点,照顾老娘、带带孙子还是可以的。”

祝振青翻着日历算了算,距受伤已经一百天来了。去年冬天,他因为救人受了伤,在县医院住院治疗了一个多月,赶在龙年春节前出了院,直到现在都还在居家恢复休养。

“要养一年,才能再次手术取出钢钉。”说到这里,他显得有些踌躇。今年已经58岁的他,赡养着83岁的老母亲,还操心着小儿子的成家之事。并且自2016年从老家涇河镇葵花村搬迁至岚皋县城边盖起房子之后,就已是负债累累,这些年他是走南闯北,就为快点还清债务。

2017年至2021年五年时间里,祝振青在非洲搞电气工程,他说在国外有一点不好,那就是不安全,时常会听到枪声,但好在他们干工程都是封闭式管理,为了尽快还清债务,他仍然悬着心头工作。

“2021年老娘在家煤气中毒,那个时候真是怕了,我觉得不能在非洲继续干了。”

回国之后,母亲安好,儿孙环绕,祝振青更加体会到了生命和幸福的意义。也正因为如此,让他在2023年的大雪过后,不惧山坡滚落的碎石,救助被困群众。

“我清晰记得那天,我骑着自行车走着小路,听见有人呼救,我就立马去看。”2023年12月12日,在涇河镇葵花村活动室旁的安岚高速18标段工地旁,一辆装载机翻倒在河里,驾驶室已经严重变形,被困者卡在其中,艰难地伸出头求救。

山坡上滚落的碎石随时有击中受损车辆和被困人员的危险,祝振青立马翻下4.5米高的山坡,将被困者救出转移到了安全的位置。在返回驾驶室替被困者掏取证件票据时,他不慎被落石所伤。

如今,获救者已经康复投入了工作,乐观的祝振青仍每天做着康复训练,陪伴着家人,他期待着完全康复的那一天,回归正常的工作与生活。

“我觉得幸福不是一种状态,而是一种能力。我和他都还好好活着,我们都还有创造幸福的能力,这就够了。”沐浴着春日暖阳,祝振青坐在门口安心养伤……

4月2日中央政法委发布2024年第一季度见义勇为勇士榜,祝振青光荣上榜,他也是这次我省唯一获此殊荣的勇士。据悉,见义勇为勇士评选活动由中央政法委主办、中华见义勇为基金会承办,2022年9月以来,共发布6次见义勇为勇士季度榜,有340名见义勇为勇士上榜。



熟练工一天能制作200多斤水晶饼



赶制酥皮



包酥



严格把控烘烤时间



“瑞兰村”糕点的独家印章

