

政策解读

国务院政策吹风会解读《消费者权益保护法实施条例》——

完善机制支持依法维权

经济日报记者 余颖

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》近日正式发布。4月9日举行的国务院政策例行吹风会上,市场监管总局副局长柳军表示,《条例》坚持问题导向、系统观念,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的规定,将更好支持消费者依法维权,更好指引经营者依法经营,更好推动消费市场繁荣发展。

完善消费争议解决机制

针对消费者在合法权益受到侵害的时候,往往要付出较高的维权成本等问题,《条例》完善了消费争议的解决机制。

市场监管总局执法稽查局局长况旭介绍,解决消费争议首先需注重源头和解。经营者是消费维权的第一责任人。《条例》要求经营者落实首问负责,“谁销售谁负责”“谁服务谁负责”,消费者有权直接找销售者、服务者。监管部门也鼓励先行赔付。引导在线争议解决,目前全国已经有16.6万家企业入驻了全国12315平台,先行和解成功率53%,比传统的调解提速近10天,改善了维权体验。

其次要加强行政调解。《条例》首次规定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,也体现了“谁主管谁维权”的一种取向。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”。

在保障消费者权益的同时,也要规范消费索赔。监管部门始终畅通诉求渠道,支持社会监督,实行举报奖励,“打假人人有责”。但近年来恶意索赔蔓延,破坏营商环境、滥用公共资源,还妨碍普通消费者维权。《条例》首次规定,投诉举报应当遵守法律、法规和有关规定,不得牟取不正当利益,侵害经营者合法权益,扰乱市场经济秩序;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”。

三管齐下规范直播带货

针对直播带货领域虚假营销屡禁不止等问题,况旭说,直播带货创新了消费场景,丰富了消费供给,但由于“台前幕后”主体多,“人货场”链条长,“线上线下”管理难,消费者举证难,导致虚假营销、货不对板、退货困难等问题比较

突出。近5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,明显高于传统电商,说明发展和规范还不平衡。

据况旭介绍,《条例》对网络消费作了5个方面的规定,这些对直播带货同样适用。在此基础上,针对直播的特性和突出问题,《条例》还作出了多方面的规范。

在强化信息披露方面,《条例》规定经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式提供商品服务的,应当在其首页、视频画面、语音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名称和标记。直播带货必须说清楚“谁在带货”“带谁的货”,这也是营销的前提和底线。

在完善平台管理方面,《条例》规定,直播营销平台经营者应当建立健全消费者权益保护制度,明确消费争议解决机制。平台应当严格落实身份核验和日常管理责任,在发生消费争议时,积极协助消费者维权,切实改善售后体验。

在规范营销行为方面,《条例》规定,直播间运营者、直播营销人员发布的直播内容构成商业广告的,应当依照广告法有关规定履行广告发布者、广告经营者或者广告代言人的义务。《条例》通过将规范性文件《网络直播

营销管理办法》中的相关内容上升为法定义务,明确了平台、直播间和主播“人人有责”。

强化预付经营者义务

近年来,预付式消费种种乱象成为老百姓的烦心事,规范预付式消费也是这次《条例》立法的一个重点。据况旭介绍,《条例》主要从3个方面进一步强化了经营者的义务:

一是设立“书面合同”的义务。强化对经营者遵守承诺的约束,降低消费者维权时的举证难度。二是强化“按约履行”的义务。经营者应当按照与消费者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。三是明确“事中告知”的义务。经营者出现重大经营风险,应当停止收取预付款;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,继续履行义务或者退还没有消费的预付款余额。

况旭表示,预付费消费涉及各行各业,有关行政部门在各自的领域内加强日常监管,查处违法行为,处理消费投诉。《条例》为预付费消费设立了专门罚则,明确由有关行政部门进行处罚;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。

新政速递

中国三部门公布边民互市贸易进出口商品不予免税清单

据中新社电(记者 赵建华)中国财政部、海关总署、国家税务总局近日联合印发《关于边民互市贸易进出口商品不予免税清单的通知》,以完善边境贸易支持政策,优化边民互市贸易多元化发展的政策环境。

财政部等上述三部门4月9日对外公布的通知明确,除《边民互市贸易进口商品负面清单》所列的商品外,边民均可通过互市贸易方式进口。

边民互市贸易进口商品不予免税清单共21项商品,包括烟、酒等,以及超出规定数量的小麦等农产品。进口免税额度以个人为单元计算和使用。边民互市贸易出口商品不予免税清单包括国家禁止出口的商品、应征出口关税的商品和取消出口退税的商品。

财政部表示,今后将会同有关部门根据边民互市贸易发展的实际情况,适时动态调整边民互市贸易进出口商品不予免税清单。

政策法规

《基础设施和公用事业特许经营管理办法》修订

专设鼓励民营企业参与特许经营条款

据人民日报电(记者 刘志强)日前,为进一步规范基础设施和公用事业特许经营活动,鼓励和引导社会资本参与基础设施和公用事业建设运营,国家发展改革委会同财政部、住房城乡建设部、交通运输部、水利部、人民银行对《基础设施和公用事业特许经营管理办法》(以下简称《管理办法》)进行了修订。

本次修订对标《关于规范实施政府和社会资本合作新机制的指导意见》(以下简称《指导意见》)改革要求,对特许经营领域突出存在的问题进行了有针对性的制度设计,进一步强化制度执行力。

一是规范特许经营实施方式。对特许经营实施方式进行列举,包含“新建/改扩建—运营—移交(BOT)”“新建/改扩建—拥有并运营—移交(BOOT)”“转让—运营—移交(TOT)”等实施方式,并规定禁止通过“建设—移交(BT)”方式逃避运营义务或垫资施工。

二是鼓励民营企业参与。将特许经营最长期限延长到40年,鼓励民营企业通过直接投资、独资、控股、参与联合体等多种方式参与特许经营项目,并应遵守《指导意见》有关支持清单关于民营企业项目领域和股比的规定,明确特许经营经营者改善经营管理和改进技术获得的收益归其所有。

三是改进特许经营项目管理程序。进一步完善特许经营可行性论证程序,明确不同投资模式下应当适用的项目投资管理程序。进一步健全细化特许经营各方的信息披露机制。

四是明确特许经营管理模式责任分工。地方政府负主体责任,发展改革部门牵头推进,有关行业部门负责项目实施和监管,财政部门加强预算管理。为着力解决民营企业“入场难”问题,《管理办法》将促进民间投资作为立法目的在总则中予以明确,要求必须以公开竞争方式选择特许经营经营者,杜绝以单一来源采购、直接委托等方式规避竞争。专设鼓励民营企业参与特许经营条款,不同所有制企业融资同等待遇等金融支持措施,加大对民营企业支持力度。

生活与法

市场监管部门整治群众身边突出问题

去年查办民生领域违法案件56.5万件

据人民日报电(记者 林丽鹂)国家市场监督管理总局4月8日召开2024年民生领域案件查办“铁拳”行动专题新闻发布会。据介绍,2023年,各级市场监管部门查处民生领域违法案件56.5万件,涉案货值28.1亿元,向社会公开曝光1034起典型案例。

据介绍,2023年“铁拳”行动坚持问题导向,全力整治群众身边突出问题。依法严厉打击食品中非法添加糖精、降脂降脂等物质、假冒伪劣化肥、刷单炒信等虚假宣传、“神医”“神药”虚假违法广告、生产销售劣质燃气具、违法生产使用小型锅炉和使用未登记电梯、利用不公平格式条款侵害消费者权益、假冒知名品牌及“傍名人”“搭便车”等8类违法行为。

2024年“铁拳”行动以“护民生”为中心,突出“保安全”和“反欺诈”两个主题,聚焦社会关切、群众关心的痛点难点问题,实施有力打击。突出“保安全”主题,严厉查处工业产品、食品和特种设备等“两品一特”领域违法案件。在工业产品领域,突出涉及消费者人身财产安全的燃气灶具、电动自行车、儿童玩具等重点产品,重点查处以假充真、以次充好、以不合格产品冒充合格产品等违法行为;在食品领域,以宣称镇痛、安睡等功能食品为重点,严厉打击非法添加药品及其衍生物的违法行为;在特种设备领域,重点查处违法生产使用小型锅炉行为。同时严厉查处在上述领域出具虚假不实检验检测报告的违法行为,为全面提升产品质量和食品安全水平保驾护航。

突出“反欺诈”主题,严厉查处线上线下各类侵害消费者权益违法案件。重点查处加油机计量作弊、利用不公平格式条款侵害消费者权益、商标侵权、伪造或冒用地理标志、价格欺诈、虚假违法广告等违法案件。

草莓空中长 张口就能吃

在鄂尔多斯市达拉特旗的空中草莓园中,镶嵌于绿叶之间的草莓,从空中垂坠下来,色泽鲜艳、香气扑鼻,令人垂涎欲滴,吸引了大批游客前来采摘游玩。

这里的草莓全部种植于智能数控栽培床,可据工作、采摘需随时调整高度,进一步提高了土地利用效率。草莓苗栽于有机椰糠基质里,不接触土壤,不施农药、化肥,游客可站着采摘、张口即食。自去年12月中旬开园上市以来,这里成为众多游客的打卡之地。

空中草莓园是达拉特旗现代数字农业科技产业园中的智能温室之一。在产业园中,除空中草莓园外,特色瓜果园、智能蔬菜工厂、水果及鲜食玉米冷链仓储加工车间也全部建成。

人民网记者 张雪冬 摄



综保区写真

舟山港综合保税区航线出口装载量再创新高

张旭东 盖龙春

4月6日,在舟山海关关员的监管下,多用途船“蓝鲸”轮顺利完成1.4万余吨工程车辆、集装箱、工程设备等建设物资的装载,缓缓驶离舟山港综保区码头。这是该项目落地运行满一周年的首艘出运航次,此次1.4万吨的杂件货装运量,也刷新了该航线出口的单次装运最高记录。

“一带一路”出口基地项目,是舟山港综保区码头首个以项目为载体开展的长周期、深合作的物流服务项目,平均每月靠泊船舶3艘次。“过去一年,舟山海关在优化进出口流程,破解进出口难题方面给予了我们很大帮助,让我们的项目得以顺利落地,高效运行。”舟山港综合保税区码头有限公司总经理助理徐迟说,“今年,我们码头将积极推进‘一带一路’出口基地项目的回程货物业务,形成单船‘重进重出’的作业模式,争取实现

吞吐量翻倍。”

为支持舟山港综保区“一带一路”出口基地项目发展,推动与共建“一带一路”国家和地区的贸易合作,舟山海关优化集装箱货物监管流程,推行“抵港直装”业务模式,出口集装箱在抵港装船过程中免去港区堆存和二次吊装,港内短途运输等环节,大幅压缩货物在港时间,降低码头企业物流成本,实现出口货物装船“零等待”。舟山海关驻定海办业务一科科长顾哲玮介绍:“舟山海关将以智慧海关建设为抓手,进一步优化监管流程,加强与区域内其他海关的监管信息共享和业务协同处理,打造一个更加开放、便利、透明的口岸营商环境。”

自舟山港综保区码头“一带一路”出口基地项目落地运行一年以来,已累计完成出口作业船舶35艘次,总出运量达20万吨。(摘自海关总署网)



4月9日,工人在位于青岛市即墨区的一汽-大众青岛基地总装车间工作。近年来,山东省青岛市即墨区持续优化区域产业布局,着力围绕汽车全产业链培育产业集群,构筑起制造业发展的新优势。目前,该区拥有汽车及配套设施生产企业400余家,年产各类商品车逾70万辆。

新华社记者 李紫恒 摄

沿边看新城

凭祥产业园全力构建“3+2+N”沿边特色产业体系

培育形成东盟特色产品加工集群

广西日报记者 简文湘

为构筑服务国内国际双循环市场经营便利地,今年以来,凭祥产业园大力发展电子信息、东盟特色产品加工、家居制造3大主导产业和轻工纺织、机械装备制造2大重点产业,全力构建“3+2+N”沿边特色产业体系。

4月8日,在位于凭祥产业园的凭祥市三诺数字科技有限公司生产车间内,工人正加紧生产智能音箱。“车间有喇叭生产和音箱组装两条生产线,一季度产值约3000万元。”该公司负责人张明元介绍。据悉,在电子信息产业方面,凭祥产业园加快创意电子产业配套、智能家电制造产业园(一期)等重点项目建设;深化中越“两国双园”产能合作,支持三诺、良维、爱瑞思等电子信息企业扩大生产,不断壮大电子信息产业。

4月7日,在凭祥产业园广西中果实业有限公司生产车间,一个个菠萝经过全自动化清洗、消毒、去皮等工序后,一瓶瓶新鲜果浆被迅速装瓶、贴标、冷冻保存,发往长三角等地区。中果实业依托东南亚优质水果原料,采用国内领先的加工技术和设备,将水果加工成速冻果浆、风味果酱、蜜饯等产品。2023年11月投产至今,产值已超千万元。据该公司董事长王淑娟介绍,公司目前接到的订单货值达1.5亿元,已与一批知名食品饮料企业和茶饮品牌达成合作意向。

作为中国—东盟产能合作的先行区,凭祥产业园先后引进了盐津铺子、生和堂、万合兴等知名企业,培育形成了东盟特色产品加工集群。据凭祥产业园有关负责人介绍,在东盟特色产品加工产业方面,产业园将积极推动腰果加工、进口水产品加工、榴莲加工等项目竣工投产;支持重点企业做大做强,不断扩大东盟特色产品加工产业规模。

4月8日,在凭祥产业园宁明片区的广西祥盛家居材料科技股份有限公司生产车间,一块块超强刨花板正源源不断从生产线下线,产品经包装后将销往珠三角和越南等东盟国家。该公司负责人介绍,年产30万立方米超强刨花生产线竣工投产并实现达标超产后,公司再一次对生产线扩能升级,投入8亿元建设年产60万立方米超强刨花板项目,目前采购的进口设备已经签约,项目计划于2025年一季度建成投产。

据悉,在家居制造产业方面,凭祥产业园将大力推动祥盛年产60万立方米超强刨花板、豪杰年产25万立方米高端刨花板等项目加快建设,积极引进下游精深加工企业,推动家居制造产业做大做强。在轻工纺织和机械装备制造产业方面,凭祥产业园面向东盟市场,加快培育和引进轻工纺织和机械装备制造项目,推动轻工纺织和机械装备制造产业有所突破。