

聚焦预付式消费“跑路”、大数据“杀熟” 广东“两法同出”保护消费者权益

8月3日,广东省人大常委会举行新闻发布会,介绍《广东省消费者权益保护条例》(下称《条例》)、《广东省促进粤港澳大湾区消费者权益保护协作规定》(下称《规定》)有关情况。《条例》与《规定》两部法规既有联系也有侧重,相辅相成,共同推进消费者权益保护工作,将于10月1日起施行。

■新快报记者 黄闻禹

立法特色

首创“条例+规定” 组合立法模式

省人大常委会法工委副主任李琼表示,两部法规聚焦预付式消费“跑路”、大数据“杀熟”、网络虚假宣传、滥用投诉举报权利、跨境纠纷维权难等消费领域人民群众急难愁盼问题作出规定,可称为今年民生领域的重磅之法。

李琼表示,省人大常委会首创“综合+专项”“条例+规定”“1大1小”组合立法模式。《条例》是对全省消费者权益保护工作基础性、综合性规定,《规定》是对粤港澳大湾区消费者权益保护协作针对性、专门性规定,两部法规组合配套,同步制定、同时颁布、同期实施,形成“1+1>2”立法质效,是“组合出台、同时实施模式的创新之法”。

两部法规在内容上既有联系也有侧重,《条例》重点规定消费者权利和经营者义务,健全消费者权益保护与救济机制,《规定》重点破解三地维权协作等方面存在的难题。同样是规范实施主体行为,两者侧重点也有不同,《条例》规范的主体是有关行政部门、各级消费者委员会、经营者、消费者等,而《规定》重点对省和内地九市消费者委员会作出规范。



■AI生成合成。VCG图

立法看点

1 禁止大数据“杀熟”

数字经济时代,网络交易已成为消费的重要形式。《条例》针对网络交易中存在的虚假宣传、大数据“杀熟”、平台责任不清等突出问题,作出专门规定。

针对网络交易中的虚假宣传,《条例》规定,经营者不得篡改、编造、隐匿消费者评价,不得以好评前置、差评后置或者不显著区分不同商品、服务的评价等误导性方式展示消费者评价,不得虚构点击量、播放量、关注度、点赞、打赏等数据。这一规定直击刷单炒信、虚假评价等网络交易顽疾。

《条例》规定,电子商务经营者不得在消费者不知情的情况下,基于支付意愿、支付能力、消费偏好、消费习惯等信息,运用数据和算法、平台规则等手段,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,并且设置了相应罚则,为保障网络交易公平提供了法律依据。

对于备受诟病的自动续费问题,《条例》同样作出明确规范。规定经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者开通服务前征得同意;在每次自动展期、自动续费前日期前,以短信、消息推送等显著方式告知消费者,并由消费者自主选择是否展期、续费。经营者应当为消费者提供显著、简便的取消或变更的途径和方式,不得收取不合理费用。

此外,经营者在提供服务过程中,不得擅自增加限制性条件,并以此为由终止会员正常使用的商品功能和服务,或者降低服务体验。这些规定有效回应了人民群众反映强烈的自动续费“套路”和会员权益缩水问题。

2 老年人七日无理由退货

《条例》针对未成年人、老年人等特殊群体,以及食品经营、旅游经营、教育培训、电信服务等重点领域,作出专门规定,着力解决人民群众反映强烈的消费痛点。

为加强老年人消费保护,《条例》规定经营者通过上门推销、会议营销、集中授课、健康讲座、专家义诊、免费检查、免费体验等方式向老年人推销保健产品或者声称具有保健功能产品的,不得虚构或者夸大产品的治疗、保健、养生等功效;老年人有权自收到产品之日起七日内退货且无需说明理由,但依照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定不适用无理由退货的情形除外。零售、餐饮、

商场、公园等老年人高频消费场所应当支持现金和银行卡支付。

对于未成年人,《条例》规定网络游戏、网络直播、网络音视频、网络社交等网络服务提供者,应当针对不同年龄阶段未成年人使用其服务的特点,设置未成年人模式,合理限制未成年人在使用其服务中的单次消费数额、单日累计消费数额,不得向未成年人提供与其民事行为能力不符的付费服务。

《条例》规定,经营者以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,明确约定商品或者服务的数量和质量,价款或者费用,履行期限、地点和方式,预付款监管和退还方式,安全注意事项和风险警

示,售后服务,违约责任等内容。

在零售、住宿、餐饮、健身、出行、理发、美容、培训等生活消费领域,经营者以预付款方式提供商品或者服务的,应为消费者提供快速、便捷的查询预付款余额、交易记录等信息的渠道。经营者未按照约定提供商品或者服务的,应在合理期限内退还未消费的相应预付款。

广东推动建立预付款资金存管制度,探索推行预付款资金第三方存管服务模式,为预付款资金存储、消费、使用提供保障。

《条例》还设置了相应罚则,为破解预付式消费“跑路”难题提供了制度方案。

3 外卖未封口可拒收

《条例》对餐饮服务、客运经营、驾驶培训、旅游经营、中介服务、跨境电商零售进口等十七个重点领域作出专门规定,回应了人民群众关注的食品安全、旅游乱象、退票难等热点问题。

《条例》规定,餐饮服务经营者应当以显著方式向消费者明示或者告知所提供商品和服务项目的价格、数量和规格;未事先明示或者告知,不得收取费用。

餐饮服务经营者提供配送服务或者委托第三方提供配送服务的,应采取措施对配送的食品予以封口,并保证封口开启后无法复原和便于消费者辨识。餐饮服务经营者未按照规定予以封口或者封口损坏的,配送员有权拒绝配送,消费者有权拒收。

针对当前演出行业退票规则体系混乱的问题,《条例》规定经营者提供营业性文娱、体育活动的演出票、门票等票务服务的,应当按照规定明码标价,并设定合理的梯次退票收费标准以及规则,不得在标价之外加价销售,不得对演出内容和票务销售情况进行虚假宣传。

4 探索跨境消费纠纷 线上调解方式

《规定》是推进粤港澳大湾区消费者权益保护协作机制“软联通”的重要成果。

在推进跨境交流协作,推动解决堵点、卡点问题方面,《规定》明确协作方式,探索与港澳消费者委员会通过签订合作协议、备忘录等方式开展跨境协作;明确协作内容,规定与港澳消费者委员会联动开展编制粤港澳大湾区消费者权益保护规范、维权业务培训、消费调查、消费教育等九个方面的消费者权益保护交流合作活动。

《规定》明确支持省消委会依法建设,优化粤港澳大湾区消费投诉转办平台,标志着这一全国首创的跨境消费投诉数字化载体,正式完成从“社会组织实践探索”向“法定支撑工具”的关键跨越,有力驱动跨境维权服务向标准化、智能化迈进。