

消费者权益保护实施条例7月起实施，有哪些亮点？

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4月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堵点难点问题，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、“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、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。

最高人民法院民事审判第一庭庭长陈彦芳介绍，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、服务商，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”。（新华社 赵文君）

『花漾春城』营造浪漫生活
赏花拍花吃花

天气常如二三月，花枝不断四时春。1月黑龙潭梅花、金殿山茶花，2月翠湖郁金香、西山玉兰花，3月圆通山樱花、黑龙潭杜鹃花……这个春天，云南昆明摄影师李晓超工作之余一直在追着花儿跑。

“在昆明，每个摄影师都有自己的拍花地图，差不多到时间了就去拍。”她说，最近这几天校场中路的蓝花楹开了，好多人又按捺不住，三天两头往树底下凑。

李晓超介绍，昆明拍花有两大优势，一是花期长，不用特别赶时间；二是种类多，拍完这个拍那个，一年四季都有花可拍。除了热爱拍花的摄影师，更多的是慕名来的市民游客，赏花拍花，定格下最美瞬间。

昔日，在云南学习生活7年的汪曾祺就被昆明的花所折服，洋洋洒洒写下10多种花。如今，昆明的花，越来越成为这座城市浪漫且深情的文化符号。以花为媒，今年春天，昆明专门打造了3条赏花线路，大到闹市区，小到绿化带，串联起大街小巷的“花花世界”。

走进昆明的网红菜市场——篆新农贸市场，当季的鲜花和野菜并列摆放，别有一番意境。买菜的同时，人们顺手再买上一束花，一手烟火，一手浪漫。

昆明的花不仅好看，还好吃，挑动着四方食客的味蕾。入春以来，鲜花当蔬菜的昆明，便进入吃花季。凉拌核桃花、苦刺花炒青豆、爆炒芭蕉花……一道道带有春天气息的“花”样美食，出现在大大小小的餐馆。

“最喜欢的是金雀花煎蛋。一口咬下去甜甜的花汁从鸡蛋里溢出来，然后充盈到整个口腔。”在昆明火车站附近的一家餐馆里，湖北大学生方硕解锁了吃花的乐趣。

前不久，樱花盛开之际，滇菜烹饪大师陈生合适时推出樱花宴，将鲜花与海鲜结合，配上特制的蘸料，受到不少食客朋友的欢迎。“比如樱花芥末虾，刺花鳝鱼卷，来吃饭的人必点。”陈生合说。

在云南，可食用的花多达上百种。当地人将一些可食花卉融入到你日常饮食中，形成独特的食花文化，这不仅丰富了当地居民的饮食生活，也让花卉成为一种经济资源。食用玫瑰、鲜花饼、玫瑰酱等花卉制品已成为昆明特色产业。

在中国市场上，每10枝鲜切花就有7枝来自云南昆明。这个春天，作为亚洲最大的鲜切花交易市场，昆明斗南花卉市场一片火热。上千个品种的鲜花聚集于此，人们只需花上五块十块，就能将一大把“春天”带回家。

不仅如此，清晨剪下的鲜花，下午开始修理、打包装箱，晚上在斗南花卉市场进行交易，第二天一早便能通过飞机和汽车等运往各大城市。

云南顺丰速运有限公司斗南营业部负责人杨海介绍，今年以来，公司鲜花承运量累计2.68万余吨，整体寄递量较去年同期增长25%以上。“很荣幸能把春城的这份专属浪漫分享给更多人。”

（新华社 严勇）



4月10日，山东省淄博市淄川经济开发区实验学校组织开展消防应急疏散演练活动。通过学习消防安全知识、火灾疏散和灭火技能演练等方式，提高师生的消防安全意识和自救能力。图为当天，淄博市淄川经济开发区实验学校学生参观消防车设备。 翟慎安 周林章 摄

（上接1版）

“斗量村的冻柜、麻柳村的白蜡是绥山镇非常宝贵的非遗资源，我们绥山镇新时代文明实践所一直致力于更好地保护、传承、发扬这些非遗文化。在去年10月与文明单位峨眉发展（控股）有限公司结对共建后，我们有了更多的资源和力量去建设非遗体验基地、开展非遗文明实践活动，组建非遗文明实践志愿服务队。”绥山镇副镇长胡娟娟介绍。

绥山镇新时代文明实践所的创新发展是峨眉山市整合各方力量推动文明实践融入群众生活的生动缩影。近年来，峨眉山市通过结对共建等举措，深化文明实践队伍建设，构建“1+8+21+N”志愿服务队伍，以“人人都是文明使者”为总队品牌，吸纳青年、文艺、科技、五老等志愿者8万余名，让文明实践队伍实现多维度覆盖。同时，制定《峨眉山市新时代文明实践所、站结对共建工作方案》，分批次组织辖区内各级文明单位与新时代文明实践所，站实施结对共建，要求至少打造一个精品项目、每月至少联合开展一次活动，截至目前已有35个新时

代文明所、站与相关文明单位完成结对。结对双方发挥各自优势、优化整合资源，常态化开展群众性精神文明活动，持续拓展共建活动的深度和广度，共同推进文明建设工作，为新时代文明建设贡献力量。

“特色化”服务把温暖送到群众心坎

3月23日，城东社区东湖湿地公园人潮如织，充满欢声笑语，这里正在举行第一场“文明峨眉·文明实践进万家”品牌项目活动，活动现场，精彩的文艺展演、文明宣传、未成年人保护宣传、义剪等文明实践活动，引得居民们纷纷走出家门，赶一场热闹的文明集市。

“‘文明峨眉·文明实践进万家’是我们在原有新时代文明实践品牌项目‘文明峨眉·文明实践进小区’的基础上，联合市精神文明建设办公室、市文化体育和旅游局、市文学艺术界联合会升级打造的。”峨眉山市新时代文明实践中心相关负责人介绍，新项目增加了文艺

汇演部分，把文明实践内容融入文艺节目中，多元化开展文明宣传。“此外，相比‘进小区’而言，‘文明峨眉·文明实践进万家’的覆盖范围更广，服务的群众更多。”

近年来，为推进“特色化”服务，打造群众信服的文明品牌，峨眉山市新时代文明实践中心着眼于“凝聚群众、引导群众，以文化人、成风化俗”，策划推出“文明峨眉·文明实践进万家”等极具特色的新时代文明实践品牌项目，不断凝聚发展共识、提升市民素质，让共建共享共治理念深入人心。同时，峨眉山市坚持群众在哪里，文明实践的触角就延伸到哪里，大力支持各级新时代文明实践阵地凝聚力量，打造辖区特色品牌项目，培育孵化了白龙帮帮、万寿福禄、童伴计划等品牌项目40余个。

文明实践显成效，时代新风暖人心。随着新时代文明实践工作的深入推进，当前，峨眉山市“满城劲吹文明风”，互助友爱、向上向善的良好社会氛围，让人民群众的获得感、幸福感、安全感不断提升。

文明旅游绘出湖北荆门最美风景

◎ 胡于梅

路上千般景，最美是文明。欣赏怡人风景之余随手带走垃圾、排队候车时遵守秩序……连日来，笔者走访荆门城区部分景区时发现，市民游客在游玩时遵守公共秩序、爱护周围环境，自觉践行文明旅游，为优美的旅游环境增添了一抹亮色。

4月8日，荆城风和日丽，温暖舒适，不少市民利用闲暇时间选择到各个景区游玩。在荆门园博园的东门入口处设有“文明旅游从我做起”文明旅游提示牌，提醒市民游客规范言行举止。

走进园内，只见步行道和草坪干净整洁，不少地方都设置了文明提示牌，提醒大家要自觉遵守文明规则，共同维护美好环境。

“我好喜欢这个花瓶，妈妈，快来帮我拍照。”一个小女孩正在摆姿势，希望留下美丽的

瞬间。

“微笑一下，宝贝，我喊一二三啦。”小女孩妈妈回应道。

笔者走访发现，园区内游客拍照时，都会默契地站在各个景观造型物旁边，不会去摘花，不会踩踏草坪。遇到坐车时，大家都主动有序排队等候，经过他人镜头前时，或等待或弯腰快速通过，相互微笑示意，尽量不影响对方。

10时左右，气温已经热了起来，有市民将果皮丢进旁边的垃圾桶里。

正在陪女儿喝水休息的游客吴盼盼笑称：“这里风景很美，我们进来的游客也想保持这份美，会做好一些小事，比如将垃圾随身带走或者丢进周边的垃圾桶里，爱护环境，从每个人做起。大人做好了，身边的小孩也会跟着学，

所以大人要给孩子作榜样，从小培养孩子们的文明意识。”

在龙泉公园，近几日天气晴好，来这里游玩的游客也很多。

“爱护小草，请勿踩踏”“带走随身垃圾，保护我们的环境”……园内文明旅游标语随处可见。

一位保洁阿姨说：“自从荆门市创建国家卫生城市 and 全国文明城市以来，大家变得更加爱惜周边的环境，现在公园内很少有游客乱丢乱扔垃圾，踩踏草坪的事也很少见了。”

市文化和旅游局提醒：文明出游体现着个人素质和修养，也展示着城市的文明程度。当旅行的脚步踏在文明的道路上，相信沿途的风景必定更美。

新闻集装箱

内蒙古呼和浩特市：丁香花满丁香路

本报讯(内文)近日，在内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区丁香南路绿化带内，园林工人在集中栽种丁香树。

据市园林建设服务中心规划设计科工作人员介绍，按照呼和浩特市“两屏、四带”城市生态空间布局整体要求，丝绸之路文化轴带作为其中重要一带，今年，开始对丝绸之路文化轴带周边的临街景观进行提升，其中，丁香路沿线两侧的绿化提升是主要亮点，计划通过逐年的完善提升，最终让呼和浩特市市花——丁香花在丁香路上绚丽绽放。

据了解，丁香路毗邻草原丝绸之路文化主题公园，之前，绿化建设中使用的丁香品种和数量相对有限，没有形成规模。此次，园林部门提前整合呼和浩特市各个区域现有的近10类丁香品种，集中栽植于丁香路两侧，把不同丁香的特点展示出来，让丁香路成为名副其实的“丁香路”。

“一对一”点单服务 四川绵阳市首个幸福餐厅“法律之家”揭牌

本报讯(郑金容)4月9日，四川绵阳市首个幸福餐厅“法律之家”在绵阳市涪城区临东社区揭牌。

幸福餐厅“法律之家”是由绵阳市司法局、市民政局联合打造的“养老+普法”综合性服务机构，是以绵阳老年助餐服务设施为载体、以服务老年群体为目标的基层一线个性化法治服务平台。该平台将开展“定时+点单”服务，结合春节、重阳节等重大节庆开展法治宣传教育活动及法治文化活动。设置“法律明白人”工作日服务机制，每月定时收集老年人法治需求，开展法治宣传与法律服务。通过公开服务信息二维码、发放便民服务卡等方式，提供“一对一”点单式法律服务。

“今天我收到了‘法治大礼包’，还在现场听律师宣讲了关于老年人防诈骗、子女抚养等法律知识。”75岁的临东社区居民廖荣太说，“以后在幸福餐厅不仅能吃得健康、玩得开心，还能了解到老年人权益保障的相关法律知识，方便快捷地得到专业的法律服务。”

据了解，绵阳市还在涪城区南河路社区、游仙区韩家营社区2个点位打造幸福餐厅“法律之家”。目前，全市各县(市、区)正积极筹备建设第二批幸福餐厅“法律之家”，力争在全市更大范围内建设满足老年人法治需求的法治文化阵地。

山西省古县打造“健康小屋” 为居民站好健康“前哨岗”

本报讯(薛克)“下班回家刚好路过小屋，就可以量量血压、测测血糖，不用排队，还有医生给我做健康指导，真是太方便啦！”近日，家住山西省临汾市古县岳阳镇的张先生在“健康小屋”内开展健康自检，提及家门口的“健康小屋”，言语中满是开心。

为全面提升城区居民健康生活水平，根据《临汾市卫生健康委员会临汾市文明办关于开展健康小屋建设试点工作的通知》文件精神，古县认真按照市级要求，积极部署、扎实开展、确保健康小屋运转正常。

走进“健康小屋”，映入眼帘的是各类体检设备，包含身高体重仪、血压计、血糖仪、视力表等，种类齐全、操作方便。同时，小屋的医务人员可以为居民进行一对一讲解健康知识，科普健康知识，有针对性地提升居民健康素养水平，为居民站好健康的“前哨岗”。

为做好健康知识科普宣传，健康小屋工作人员与乡村医生一起开展入户服务，进行健康指导，尤其是对老年人和慢性病人进行了健康体检，开展高血压、糖尿病病人健康服务，累计入户60次，发放资料2000余份。免费为辖区居民提供测量身高、体重、血糖、血压等服务和健康指导服务，使辖区居民的高血压、糖尿病等慢性疾病的早期发现和管理水平有所提高，受到群众的一致好评。

下一步，古县将持续推进健康小屋建设工作，争取为群众提供更加便捷、高效、优质的医疗服务和管理服务，提升基层医疗保障和健康咨询环境，提高群众自我健康教育、自我健康检测、自我健康管理能力，指导广大群众养成良好的个人健康行为，坚持健康的工作生活方式，保持良好的心理平衡状态，学习必备的健康知识技能，助力基层健康服务，满足群众不断增长的健康需求。