

坚持和完善人民代表大会制度

2022年7月21日,经上海市十五届人大常委第四十二次会议表决通过,修订后的《上海市消费者权益保护条例》(以下简称《条例》)于今年8月1日起施行。

2002年制定,2014年修改,再到此次修订,文本长度不断增加至八十四条。文字渐丰的背后,是这部地方性法规不断增强的消费者权益保护力度。

“盲盒”经济、大数据杀熟、互联网广告竞价排名、网络直播带货……这些消费者权益保护的新情况和新问题,在这部法规中都有了明确规范。

“此次修订,《条例》全方位加强了对消费者的保护,强化了新型消费领域经营者的行为规范。”上海市人大常委会法工委主任阎锐说。

明确经营义务 强化新型消费领域行为规范

“盲盒”起初是一种潮流玩具。随着这种销售形式演变成一种商业模式,渐渐扩展到各领域:文具“盲盒”、美妆“盲盒”、零食“盲盒”……于是,市场上也出现了一些经营乱象。

2021年初,中国消费者协会官网发布消费提示,有经营者用“盲盒”清库存,损害消费者合法权益、扰乱市场。

2021年7月,上海市金山区,11岁的学生王亮(化名)因痴迷游戏卡片,不断购买游戏卡片“盲盒”,不到一个月就花掉3000多元,其母亲发现后要求商家退款未果。

在上海金山法院亭林法庭与当地市场监管所联合成立的消费纠纷诉讼调解对接工作室,经工作人员联合调解,最终双方达成一致意见,商家向消费者退还了部分收益。

在“盲盒”热的这几年,此类纠纷不断显现,对“盲盒”销售规范管理的呼声不断。

此次修订后的《条例》,明确经营者采取随机抽取方式向消费者销售特定范围内商品或者提供服务的,应当按照规定以显著方式公示抽取规则、商品或者服务分布、提供数量、抽取概率等关键信息。违反规定的,将由有关行政管理部门处三万元以下的罚款;情节严重的,处三万元以上十万元以下的罚款。

对“盲盒”的关注,反映的是此次修法强化新型消费领域经营者的行为规范的鲜明态度。“为了回应社会普遍关注的热点难点问题,在对涉及消费者安全权、知情权等普适性条款予以细化的同时,着重对新型消费业态等特殊领域的经营者义务作出特别规定。”阎锐介绍。

针对大数据杀熟、互联网广告竞价排名,修订后的《条例》明确,经营者不得通过自动化决策对消费者实行不合理的差别待遇,经营者对竞价排名等互联网广告具有依法标明义务,以及对弹出等形式发送广告应当确保可以一键关闭等。

“明确直播间运营者应当标明直播间内链接、二维码等跳转所对应的商品或者服务的实际经营者,直播间运营者未标明实际经营者的,应当对消费者合法权益损害承担相应的责任。”阎锐介绍,《条例》还明确,在直播内容构成商业广告时,直播间运营者、直播营销人员应当履行广告发布者、广告经营者或者广告代言人的义务并承担相应的责任。

深化监管职责 保障消费维权渠道畅通

2021年底,有消费者投诉反映,在上海一家商店花1万多元买了一件羽绒服,商店以规定的退换货条件为由,使有明显质量问题的羽绒服经过多次沟通仍无法退换。

上海市消保委随即就该品牌的退换货条款的公平性和合理性问题约谈企业。在上海

履职故事

全国人大代表王怀军——

奔波一线解民忧

本报记者 王云娜

加固河堤、疏浚河道……不久前,湖南省石门县蒙泉镇羊毛滩村正在开展麻溪河河道治理,全国人大代表、石门县雁池乡苏市完小学校长王怀军也赶到了施工现场。

2018年,王怀军到羊毛滩村走访调研时发现,麻溪河河道淤积,污染严重。

“当时就有村民反映,只要河道涨大水,沿岸数百亩的庄稼就会被淹,村民几个月的辛苦都白费了。”王怀军说,“看到村民焦急的样子,我很受触动,决心要将群众关于河道治理的烦心事了解清楚,反映给相关部门。”

此后,围绕河道治理,王怀军在石门县开



不断增强的消费者权益保护力度

本报记者 巨云鹏



大众传播媒介予以报道。

“上海市消保委年均处理投诉20万件以上,通过梳理,我们发现消费维权领域呈现一个重要的趋势,即分散的个案争议比重下降,涉及大企业的群体性问题和行业普遍性问题上升。这类问题解决难度大,容易成为消费维权的堵点和难点。”上海市消保委秘书长陶爱莲表示,将充分运用《条例》中新赋予消保委的监督方式,对经营者进行提醒警示或是约谈,督促其改正。

此次修订还赋予了消保委一项重要职责使命:对侵害众多消费者合法权益的行为,上海市消保委可以依法向人民法院提起公益诉讼,为公益诉讼收集证据有困难的,可以提请人民检察院、有关行政管理部门协助。

陶爱莲说,本次《条例》的修订明确了消费民事公益诉讼的惩罚性赔偿制度,消保委将积极开展公益诉讼,一是为消费者拿回应该获得的赔偿,二是警示、震慑不法经营者,让其付出应有的代价,维护消费公平正义。

从《条例》文本看,上海消保委在履行“啄木鸟”职能外,还要发挥桥梁纽带作用,建立完善联动工作机制,推动社会共治。《条例》要



求市消保委应当建立与消费者、经营者、行业组织的沟通机制,促进消费者与经营者的良性互动和行业健康发展。

“我们将通过建立消费维权志愿者队伍,汇聚专家、律师等各领域专业人士,开展形式多样的志愿者活动,传播消费维权正能量,提升消费者权益保护专业性和影响力。”陶爱莲说。

乡亲们与美好生活之间,让她忧心忡忡。

王怀军是土生土长的石门人,长期从事农村教育工作,喜欢和农民打交道。作为一名全国人大代表,她扎根乡村,时刻牵挂着与老百姓息息相关的民生问题。

平日里学校工作多、教学任务重,她就利用双休日和寒暑假走村入户,了解老百姓的急难愁盼问题。“只要群众有需要,我就会尽最大努力。”王怀军说。

多年前,王怀军患上膝关节滑膜炎,一旦爬高山、走下坡,膝盖便疼痛难忍。而在一些偏远山区,交通不便,只能步行,一走就是两三个小

优化消费环境 关注特殊群体需求

普陀区曹杨新村街道是上海市老龄化程度较高的街道之一,当地10多万居民中,60岁以上的老年人超过4万。由于街道路窄,路面上的出租车少,很多老年人不会操作打车软件,打车难是他们遇到的共同难题。

“出去购物不方便,很多老人不会在网上买东西。”曹杨新村街道兰溪园小区居民唐伟霖今年60多岁,据他介绍身边老人很多时候要请志愿者帮忙代购日常生活用品。

从去年起,上海推进方便老年人出行的“一键叫车”服务,仅在曹杨新村街道就布设了13个点位。“对着智慧屏‘刷脸’或者输入手机号,就可以叫出租车,大大方便了我们出行。”唐伟霖说。

修订后的《条例》关注特殊需求群体,通过完善城市商业设施布局,支持建设友好型消费环境,为老年人、残疾人、儿童等特殊群体提供安全便利舒适的购物体验。

据了解,今年上海把“一键叫车”服务列入为民办实事项目,将完成500个服务设备进社区。同时,将为全市繁华商圈以及重点地区的道路人行天桥加装升降电梯,方便老年人、残疾人等群体出行。

“上海购物”的热度,离不开持续完善的消费环境。“此次《条例》的修订,特增设了‘消费环境建设’专章,让消费者在点滴中感受到城市的温暖关怀,充分展现了上海文明城市的温度。”上海市人大常委会法工委立法处处长王娟表示,专章明确上海要“全面提升消费繁荣度、活跃度和便利度,增强消费对经济发展的基础性作用,建设具有全球影响力、竞争力、美誉度的国际消费中心城市”。

7月31日,2022国际消费季活动在上海展览中心启动。活动期间,上海全球新品首发季、上海夜生活节、上海咖啡文化周等12个标杆活动与广大消费者见面,不少国内甚至国际首发产品将在上海亮相。

“今年上半年,上海累计引进全球各类首店366家。”上海市商务委员会主任顾军介绍,为了更好地推动《条例》落地,接下来,上海将注重利用“首发经济”效应,助力集聚品牌资源、引领消费潮流,加快建设国际消费中心城市,提升“上海购物”的丰富度、时尚度和体验度。

健康有序的消费环境,离不开强有力的消费者权益保护机制和举措。“根据《条例》规定,我们对涉及‘一老一小’保健食品销售以及欺诈消费者、侵害消费者人身权等行为,加大监管执法力度,让消费者放心无忧,提振消费信心。”上海市市场监管局总经济师李孝猛表示。

图①:8月4日,上海市普陀区市场监督管理局对辖区内“盲盒”销售单位开展检查。

巨云鹏 普 轩摄影报道

图②:7月31日,2022国际消费季活动启动,上海市南京路步行街购物气氛浓厚。

杨建正摄(影像中国) 版式设计:蔡华伟

时。即便如此,她依然没有停下调研的脚步,往往一天还在老百姓家里,第二天一早就要去看病。

几年前的一个寒假,王怀军下村调研河道治理,为了去河对岸的一户人家了解情况,不得不从水中蹚过。河水没过脚踝,鞋袜都湿透了,脚也冻僵了。“乡亲们看到了我为百姓解决难题的决心,一下子拉近了彼此的距离,让我了解到很多真实情况。”王怀军说。

为人民代言,为群众发声。调研走访后,王怀军梳理了上万字的走访笔记,形成了《关于加快山区农村河道治理建设的建议》,提交给十三届全国人大二次会议。

很快,水利部回复了这一建议,后与财政部联合印发《关于开展水系连通及农村水系综合整治试点工作的通知》,于2020年启动实施农村水系综合整治试点县建设。

“经过一段时间的整治,很多地方都已经实现水清河畅岸绿,当地村民的心里都美滋滋的。”石门县水利局副局长李俊峰说。

代表之声

习近平总书记在省部级主要领导干部“学习贯彻习近平总书记重要讲话精神,迎接党的二十大”专题研讨班上强调,“坚持一切为了人民、一切依靠人民,从群众中来、到群众中去,始终保持同人民群众的血肉联系”。围绕这一主题,记者采访了4位全国人大代表。——编者

全国人大代表、辽宁大学副校长杨松:

常态化制度化贯彻群众路线

无论作决策还是抓工作、促落实,都要体现宗旨意识、人民立场,常态化制度化贯彻群众路线,持续夯实群众基础,全心全意为人民服务。

完善民主决策机制。既要问需于民、问计于民、问政于民,又要问效于民,进一步完善经济社会发展过程中重大决策和政策出台的意见收集和意见反馈制度,激励群众积极参与民主决策,有效表达民意,让群众能够有序参与到国家治理和经济社会发展中。

完善诉求反映机制。畅通党群沟通渠道,收集群众的好想法好建议,及时了解群众的诉求、关注和期待,全力解决群众的急难愁盼问题。推动党员干部学网、懂网、用网,积极回应网民关切,走好“网上群众路线”。完善服务群众机制。建立完善考核评价机制,将社会评价、服务对象评价、组织考核等结合起来,辅之以奖惩问责,优化服务群众的工作效果。同时,注重引导各级党员干部深入研究和准确把握新形势下群众工作的特点和规律,改进群众工作方法,提高群众工作水平。(本报记者 刘佳华采访整理)

全国人大代表、重庆市涪陵区南沱镇睦和村党支部书记刘家奇:

尊重人民群众首创精神

人民群众是社会历史的主体和创造者,要始终尊重人民群众主体地位和首创精神,把人民群众中蕴藏着的智慧和力量充分激发出来,发挥人民群众的无限创造力。

把坚持党的领导和尊重人民首创精神结合起来。以搞好农村工作为例,必须充分发挥基层党建引领作用,同时依靠基层党组织把农民组织起来,充分调动广大农民干事创业积极性、主动性、创造性,最大限度发挥农民力量,释放农村发展活力。

把加强顶层设计和坚持问计于民统一起来。鼓励人民群众以各种方式建言献策,充分了解社会期盼,吸收群众智慧、基层经验,和人民群众形成合力,共同干事创业,把党和政府各项政策落到实处,更好地满足群众诉求。

把尊重客观规律和激发群众热情贯通起来。当下,广大农村正在全面推进乡村振兴战略,农民热情高涨,但各地情况千差万别,要尊重客观规律,因地制宜,发展符合市场规律、可持续性强的产业,让农民群众获得实实在在的收益。(本报记者 刘新吾采访整理)

全国人大代表、江西省奉新县澡下镇白洋教学点负责人支月英:

在沟通交流中服务群众

基层存在哪些困难、有哪些不足,人民群众最有发言权。要始终坚持问题导向,认真听取广大人民群众的意见建议,察民情、纳民意、聚民智,架起党群“连心桥”。

把群众意见建议化为工作动力。围绕中心工作,围绕关系群众切身利益、社会普遍关注的重大问题,广泛征求意见建议,将群众的意见建议当成排查问题的“晴雨表”、解决问题的“指南针”,真正为群众办实事、解难事、做好事,用心用情用力解决群众急难愁盼问题。

要深入一线倾听群众意见建议。脚下沾有多少泥土,心中就沉淀多少真情。只有真正融入群众,才能把握群众脉搏,才能想群众之所想,急群众之所急,办群众之所需。

充分利用新媒体平台联系群众,倾听群众呼声,及时有效地了解人民群众诉求,在沟通交流中服务群众,切实做到“民有所呼、我有所应”。

(本报记者 张天培采访整理)

全国人大代表、四川省内江市委书记邹景:

办实事 暖人心

人民立场是我们党的根本政治立场,密切联系群众是我们党最大的政治优势。树牢群众观点,不能只停留在口头上,止步于思想环节,需要贯穿于经济社会发展的全过程各方面。

增强群众观念,站稳群众立场。在思想和立场上切实做到心怀“国之大者”,坚持“人民至上”,认真践行以人民为中心的发展思想,在抓发展、促改革、保稳定、惠民生等工作中时刻坚持脚踏实地、一心为民。时刻将群众利益放在重要位置,以群众赞成不赞成、拥护不拥护、不满意作为自己工作的出发点和落脚点。

始终不忘初心,坚持发展为民。在发展中务求实效,千方百计稳增长、稳市场主体、保就业,办好民生实事,努力做到实实在在接地气、干一件成一件,办好群众的事、暖好人民的心。永葆公仆本色,在纪律和道德上切实做到正派清廉,坚持把党的人民赋予的权力用来为人民谋幸福,主动接受群众的监督和批评,与人民同呼吸、共命运、心连心,永葆共产党人的政治本色。(本报记者 王明峰采访整理)