

## 《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》实施

## 规范直播带货和自动续费等消费难题

近日,《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(以下简称《条例》)实施,其中,《条例》对近年来备受关注的“一老一小”权益保护、直播带货、自动续费等消费热点问题进行了明确规定。

## 强化保护“一老一小”合法权益

老年人和未成年人是消费领域的弱势群体,常见的保健品营销套路、未成年人游戏充值等问题极易侵害其合法权益,《条例》强化了对“一老一小”合法权益的保护。

生活中,老年人作为保健品的消费群体,通常基于对延年益寿的美好期待,会在不清楚保健品实际功能及服用注意事项的情况下,经不住经营者的诱导购买保健品。因此,《条例》第十五条

规定:“经营者不得通过虚假或者引人误解的宣传,虚构或者夸大商品或者服务的治疗、保健、养生等功效,诱导老年人等消费者购买明显不符合其实际需求的商品或者服务。”

对未成年人游戏充值问题又有哪些规定?家长和网络游戏经营者对此又该注意什么?《条例》第十六条明确规定:“经营者提供网络游戏服务的,针对未成年人应当设置相应的时间管理、权限管理、消费管理等功能,在注册、登录等环节严格进行用户核验,依法保护未成年人身心健康。”在针对成年人和未成年人使用游戏产品或服务提出具体规范的同时,《条例》第五十条也对违反规定违法经营行为进行处罚提供了明确依据,这将有效加强对游戏经营者的监管,规避未成年人游戏大额充值问题。

但实际生活中,未成年人游戏充值发生纠纷往往举证困难,因此家长要注

意保存孩子在游戏内的充值记录,包括充值时间、金额等;保存支付平台的交易记录和支付凭证;保存孩子充值后在特定时间段登录游戏、进行消费的证据;收集关于未成年人的检讨书、聊天记录、孩子的陈述说明、账号找回密码提示等问题等信息。

## 依法守住直播带货的底线

直播间“低俗带货、专业捧哏”方式广受诟病,有的直播间刻意营造抢购热烈的氛围,诱导消费者匆匆下单……《条例》强化了直播营销平台经营者的哪些义务?对消费者权益有哪些保障?

《条例》涉及直播营销平台经营者的条款是第十四条第二款:“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。发生消费争

议的,直播营销平台经营者应当根据消费者的请求提供直播间运营者、直播营销人员相关信息以及相关经营活动记录等必要信息。”这意味着如果发生消费争议,直播营销平台经营者不能以所谓的个人信息保护为由拒绝提供直播间或主播的有关信息,而是应根据消费者的要求提供直播间运营者、直播营销人员相关信息以及相关经营活动记录等必要信息,以利于消费者维权。

对消费者权益的保障体现在对标注名称和标记提出了显著性要求、明确直播营销平台的消费者权益保护义务等方面。如《条例》第十三条要求经营者在线下经营场所和线上、电视、电话等渠道的标注均需“显著位置”或者“显著方式”,对标注名称和标记提出了显著性要求,可以帮助消费者知悉经营者信息,在发生消费争议向有关行政管理部门和司法机关寻求帮助时提供,维护消

费者知情权,降低消费者的维权成本。此条还新增了“采用网络、电视、电话、邮购等方式”以及“通过宣讲、抽奖、集中式体验等方式”,向消费者提供商品或者服务需进行经营者信息披露的情形。体现了监管部门对网络营销、电话推销、体验店等渠道购买售卖行为的关注,以减少消费者误购其不想选择的商品或服务,方便消费者在发生消费纠纷时及时、有效地寻求帮助。

## 自动续费应明确告知消费者

当前,不少App用“免费试用”“0.9包月”等字样吸引消费者开通会员,但默认勾选“自动续费”且字体很小,常令消费者在不知情的情况下开启自动续费。对此,《条例》第十条至第十三条从线下实体店铺、线上网络、电视、电话、

邮购等方面明确,经营者应当以显著方式提醒消费者注意,其中就包括“经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前,以显著方式提醒消费者注意”。

这里的显著方式是指,经营者应在自动续费前,通过平台发送关于自动续费的消息提示,或通过短信、电话告知消费者自动续费的时间,并询问其是否有自动续费的意愿。经营者应在自动续订、自动续费前5日以短信、消息推送等显著方式提醒用户,服务期间提供便捷的随时退订方式和自动续订、自动续费的取消途径。经营者在消费者同意自动续费时,不得捆绑其他消费,增加消费者的隐形支出。

同时,消费者也应主动关注自动续订、自动续费的取消途径,及时关闭自动续费功能。(本报记者 陈兰)

## 以案说法

YI AN SHUO FA

近日,成都简阳市人民法院审结一起涉校园的生命权、身体权、健康权纠纷,认定在午间自由活动期间,学生间发生冲撞导致一方受伤,应当由侵权方承担责任,学校已尽到教育管理职责故不承担责任,厘清了校园内休息期间因过失行为导致损害的责任主体及需要承担的法律后果,维护了受伤学生的合法权益。

## 午休时学生间发生冲撞致一方受伤,谁担责?

## 案件回顾

许某某、周某均系简阳某学校学生。在某日午间自由活动期间,许某某在校园足球场内与同学踢足球,周某从足球场外靠球门处的田径跑道上穿越人群时,与正在踢球的许某某发生冲撞,导致许某某摔倒在地。许某某当即被送往简阳市某医院住院治疗,后经鉴定伤残等级为十级。许某某认为,周某因冲撞导致其受伤应当承担责任,因其系限制民事行为能力人,且周某的监护人购买了监护人责任险,故将周某与其监护人以及保险公司作为被告、学校作为第三人起诉至简阳市人民法院,要求周某承担全部赔偿责任、保险公司在保险限额内承担赔偿责任。

## 法院判决

经法院审理认为,根据《中华人民共和国民法典》第一千二百条“限制民事行为能力人在学校或者其他教育机构学习、生活期间受到人身损害,学校或者其他教育机构未尽到教育、管理职责的,应当承担侵权责任”的规定,根据在案证据能证明学校已尽

到教育管理职责,且许某某亦认为学校尽到教育管理职责,未主张学校承担责任,故学校不应承担责任;周某明知低年级同学正在操场玩足球,但其不顾发生冲撞的风险,横穿正在操场玩足球的人群,并与许某某发生冲撞导致事故的发生,应承担全部责任。因其监护人投保了“监护人责任险”,该事故属保险事项,保险公司应在保险范围内承担责任;不予赔偿部分,应由周某承担。最终判决周某监护人赔偿许某某2000元,保险公司赔偿许某某116093.57元。

## 法官释法

承办该案的法官表示,本案中,伤害事故发生突然且发生在午间自由活动期间,要求学校或老师及时制止或者避免显然过于苛刻,已超出安全义务保障人合理、谨慎的注意范围。学生因课间活动导致受伤而引发的纠纷时有发生,学校应当切实落实校内教育管理职责,但不应过于苛刻,家长也应当加强对未成年子女的安全教育,引导子女增强自我防范意识,同时建议家长和学校为学生购置必要的保险,分担风险、降低损失。(刘雪梅 周夕)

前锋区公安分局  
民警护航“小候鸟”南下看爸妈

“小候鸟”与父亲团聚。张磊 摄

本报讯 7月3日早上6时,3辆搭载着150余人的大巴车在广安市公安局前锋区分局民警的护送下,途经重庆、贵州、湖南等地,于7月4日上午11时到达广东省东莞市大朗镇。这150余人中有127名留守儿童,这是他们继春节后又一次与父母团聚。

广东省东莞市大朗镇被称为“世界毛织之都”,从20世纪90年代开始,前锋区的乡民们开始陆续前往大朗镇务工,从事毛织行业。

截至目前,在大朗镇务工的前锋籍乡民已有8万余人,他们中的大多数人就像“候鸟”一样,每年春节回家一次,然后远离故土外出务工,子女则留在老家上学。暑假期间,大量的留守儿童就如“小候鸟”,南下与父母团聚。

“大家有问题及时跟我们联系,本次行程我们将全程陪在你们身边。”出发前,前锋区公安分局护送警力袁俊杰反复对送行亲人说道,并会同前锋区关工委的工作人员为小乘客送上防暑药品、晕车药、笔记本和宣传资料等。长途行驶中,随行民辅警鼓励小乘客们在笔记本上写下最想对父母说的话,并通过游戏、聊天等形式向小乘客宣讲了防溺水等安全知识。

“大家有问题及时跟我们联系,本次行程我们将全程陪在你们身边。”出发前,前锋区公安分局护送警力袁俊杰反复对送行亲人说道,并会同前锋区关工委的工作人员为小乘客送上防暑药品、晕车药、笔记本和宣传资料等。长途行驶中,随行民辅警鼓励小乘客们在笔记本上写下最想对父母说的话,并通过游戏、聊天等形式向小乘客宣讲了防溺水等安全知识。

听说民警全程护送,家长们都很放心。同时,为确保孩子们的安全,前锋区公安分局在出发前再次对承运汽车运输公司资质进行审查、对驾驶员进行背景调查,还检查了车辆安全器材配备情况等,要求承运方按规定配备2名驾驶员的基础上再随车配备1名服务人员。

“大家有问题及时跟我们联系,本次行程我们将全程陪在你们身边。”出发前,前锋区公安分局护送警力袁俊杰反复对送行亲人说道,并会同前锋区关工委的工作人员为小乘客送上防暑药品、晕车药、笔记本和宣传资料等。长途行驶中,随行民辅警鼓励小乘客们在笔记本上写下最想对父母说的话,并通过游戏、聊天等形式向小乘客宣讲了防溺水等安全知识。

“大家有问题