

不断完善消费者权益保护法律制度

发表时间: 2024-04-22 09:31:50 作者: 王利明 来源: 人民日报 分享到: 微信 新浪微博 QQ空间

消费是民生所系。消费者权利是人民群众基本民生和幸福美好生活的具体体现，要坚持以人民为中心、充分反映人民的意愿，不断满足人民群众对美好生活的需要，就必须切实维护每一位消费者的合法权益。

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》）公布，将于7月1日起施行。

这是一部深入贯彻以人民为中心的发展思想，系统总结近年来消费者权益保护工作经验，积极回应广大消费者的关切，全面提升消费者权益保护法治化水平的行政法规，具体而言：

第一，牢固树立鲜明的为民导向。《条例》强调消费者权益保护工作应当坚持以人民为中心，明确了该法的基本宗旨和总体思路。《条例》从消费者权利和经营者义务、国家对消费者合法权益的保护以及争议解决规则等方面，全方位、多层次布局消费者权益保护工作，全面贯彻落实了“体现人民利益、反映人民愿望、维护人民权益、增进人民福祉”的要求。

第二，充分反映人民的意愿呼声。《条例》直面广大消费者最关心的现实问题，规定了消费者个人信息保护、后悔权、生活安宁权等规则，完善了消费者权利体系。《条例》明确规定了直播营销、预付费消费等特定领域的消费者权益保护规则，并对未成年人、老年人等特殊消费群体予以适度倾斜保护。此外，《条例》在列举消费者权利的同时，也设置了消费者权益保护的兜底条款，以适应新型消费者权益保护的需要。

第三，健全完善为民服务举措。消费者知情权、自主选择权、公平交易权等私权的行使需要公权力的保障，《条例》规定了政府保护消费者合法权益的职责，要求有关行政部门加强对投诉、举报信息的分析应用，及时开展消费预警和风险提示，并要求有关行政部门加强消费者权益保护工作的协同配合和信息共享，以更好满足人民群众对消费者权益保护工作的新期待。

第四，坚持依法保障人民权益。《条例》丰富发展新时代“枫桥经验”，坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理，充分调动和激发消费者、经营者、消费者组织、新闻媒体等社会多元主体共建共治，优化消费争议多元化解机制，降低消费者维权成本，提升消费维权便利度。《条例》丰富了消费者协会的职能，引导消费者依法通过协商、调解、投诉、仲裁、诉讼等多种途径维护自身合法权益，并鼓励经营者建立健全先行赔付、在线争议解决等制度，及时预防和解决消费争议。此外，《条例》重申诚实信用、权利不得滥用等原则，以妥当平衡权利冲突，化解矛盾纠纷。

“法与时转则治”。相信《条例》的颁布施行，将充分发挥法治固根本、稳预期、利长远的保障作用，夯实消费者权益保护的法治根基，优化消费环境、提振消费信心，让广大消费者的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

(作者为中国消费者协会副会长、中国人民大学法学院教授)

【责任编辑：刘耀堂】

© 版权所有：中国律师网 www.acla.org.cn

技术支持：上海同道信息技术有限公司 支持热线：400-052-9602

ICP备：京ICP备14005197号-2 (<http://beian.miit.gov.cn/>)

京公网安备 11010202009720号
(<http://www.beian.gov.cn/portal/registerSystemInfo?recordcode=京公网安备11010202009720号>)

(<http://www.hd315.gov.cn/beian/view.asp?bianhao=027202001072600265>)