



编者按

消费在满足人们美好生活需要和促进经济发展等方面具有重要作用。今年政府工作报告明确，促进消费稳定增长，优化消费环境，加强消费者权益保护，激发消费潜能。如何让消费环境更优，如何让消费者权益更有保障，从而激发更强消费活力？本期声音版刊发一组稿件，与读者一同交流探讨。

全方位加强消费者权益保护

□ 陈音江

一年一度的“3·15”消费者权益日即将到来，有关消费者权益保护的议题再次受到广泛关注。

我们每个人都是消费者，吃、穿、用、住、行样样离不开消费。消费的体验感好不好，消费者的权益能不能得到有效保护，不仅关系到人们的消费意愿，而且关系到消费信心的提振和消费潜能的释放。

现实中，由于部分经营者缺乏诚信守法意识，投机取巧钻法律漏洞，甚至抱着侥幸心理销售假冒伪劣产品，违规开展营销欺诈活动的情况时有发生。这些行为不仅大大降低了人们的消费体验感，而且损害了消费者的合法权益。

尽管当前法律法规越来越健全，各种监管手段和监管措施也越来越完善，但消费者投诉数量仍然居高不下，甚至有增长趋势。根据中消协发布的2023年全国消协组织受理投诉情况统计，2023年全国消协组织共受理消费者投诉1,328,496件，同比增长15.33%，解决1,127,440件，投诉解决率达84.87%。从这

□ 万静

今年政府工作报告明确，优化消费环境，激发消费潜能。今年全国消协组织消费维权年主题为“激发消费活力”。如何激发消费潜能和消费活力？显然离不开营造普惠公平、安全放心的消费环境。

普惠公平的市场环境是激发消费活力的重要前提。消费者在公平竞争的环境下，可以自由选择产品和服务，获得更好的消费体验，从而提高消费信心，积极参与消费。而营造普惠公平、安全放心的消费环境，必然需要依法规范，高效便捷、执法严明的有力监管。

为切实营造安全放心的消费环境，打造公平有序的市场环境，近年来，我国市场监管部门做了大量工作。比如建立了全国统一的12315平台，连接了14亿多消费者、1亿多市场主体和10多万市场监管机构，为消费者提供全天候的服务，加强消费者权益保护。同时，各地市场监管部门大力推进放心消费创建活动，开展消费投诉公示试点，引领消费环

组数据来看，目前消费侵权事件仍多发，消费者权益保护工作仍有待加强。

加强消费者权益保护，首先要解决消费者急难愁盼问题。要在深入了解消费者实际需求的基础上，针对消费者维权举证难、维权成本高以及投诉渠道不畅通等难点问题，精准施策，疏通堵点，提升消费者投诉便利度和维权满意度。一方面，对经营者的经营行为加强监管，依法查处各种违法违规和损害消费者合法权益的行为，督促经营者诚信守法经营，为消费者提供质量合格的产品和服务，积极解决消费者合理诉求；另一方面，加强消费教育，向消费者普及有关法律法规和消费知识，提升消费者的自我保护意识和依法维权能力，引导消费者科学消费、理性维权。

其次，要加强新消费领域的消费者权益保护。近年来，各种消费新模式、新业态、新科技不断涌现，在给经济增长注入新活力的同时，也带来了不少消费侵权新问题。如当前较为流行的直播带货，绕过经销商等传统中间渠道，实现商品和消费者直接对接，价格更实惠。但直播间虚假宣传和诱导脱离平台交易，

商家货不对板和趁机销售假冒伪劣产品，以及出了问题之后直播间、销售商和品牌商之间的相互推诿扯皮越发凸显。

在这些新消费领域，由于缺乏相关法律法规和标准制度，相关经营主体的责任、义务不明确，不仅给监管执法带来难题，而且给消费者的依法维权带来困扰。而这在客观上也会影响消费者的购买意愿，制约了消费潜能的释放。对此，一方面要充分发挥现有法律法规和标准制度，针对经营主体的违法违规行为进行分类监管，协同共治，督促经营者提升法律意识和责任意识，主动维护消费者合法权益；另一方面也要及时研究各种消费新问题新情况，总结归纳消费新特点和经营新规律，及时完善相关标准制度和健全法律法规。

此外，更重要的是，凝聚多方力量促进社会共治。保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。目前，消费领域还存在预付费商家“跑路”、大数据算法“杀熟”、个人信息泄露等热点难点问题。由于经营者与消费者信息不对称、力量不平衡，单个消费者往往很难维权，单个监管部门甚至也存在监管职责划分

难题。所以要充分发挥社会共治作用，汇聚社会各方面力量，促进完善消费者保护体制机制，建立健全涵盖立法、行政、司法、社会保障以及消费者自我保护的消费维权治理格局，从政策、制度、法律、标准、舆论等多层次、多领域、全方位加强消费者权益保护，推动维权共建，强化保护共责，实现成果共享，构建消费者友好型消费环境，切实提升消费者获得感，促进消费活力迸发。

消费是支撑经济运行的稳定器和压舱石。今年的政府工作报告多次提到“消费”二字，可以说，消费已成为畅通经济循环、夯实经济基本盘、带动经济持续增长的主引擎，对于加快构建新发展格局、增强经济发展活力和韧性、增进民生福祉具有重要意义。扩大和促进消费，就要旗帜鲜明地保护消费者合法权益，解决消费者急难愁盼问题，凝聚社会力量协同共治，打通消费难点痛点和堵点，营造安全放心消费环境，让消费者后顾无忧，放心消费，从而激发更强消费活力。

(作者系中国法学会消费者权益保护法学研究会副秘书长)

强化监管打造更优消费环境

境整体优化；持续打响民生领域“铁拳”行动，深化在线消费纠纷解决机制建设，引导无理由退货从线上延伸到线下，促使消费纠纷源头减量。此外，严厉打击市场中的虚假宣传、价格欺诈、质量假冒等不法行为，确保市场环境的公平和稳定；依法惩处侵犯知识产权、制售假冒伪劣商品等扰乱市场秩序的违法行为，加强商业秘密保护，坚决维护经营主体合法权益。可以说，这些工作有力推动了消费环境的持续优化。

也要看到，当前消费升级日益加速，消费领域新场景、新业态、新科技不断涌现，给监管工作提出了更高要求，需要监管部门更加注重新消费升级带来的市场新变化，从而采取更为先进的执法监管理念。比如，针对淄博烧烤、哈尔滨文旅爆红“出圈”，演唱

会经济火热等消费热潮，要紧靠抓住年轻人“有创意、更理性且时尚”的消费特点，优化市场监管手段，倡导有温度的、个性化的服务方式，来应对和迎合新兴年轻一代消费者的消费需求升级，用科技新手段来解决诸如“打车难”“打车贵”等维权诉求。

再比如，国货“潮品”目前备受消费者关注和青睐，这反映出消费者对国货品质、技术、信誉和文化的认可。对此，监管部门要引导企业理性看待情怀红利，将更多精力投入到把握消费需求和把控产品品质上，持续提升消费黏性。同时，要充分运用产品和服务质量分级、高端品质认证、团体标准实施等手段，引导消费者优质优价选购国货。

2023年底召开的中央经济工作会议提出，要培育壮大新型消费。今年政府工作报告强调，积极培育

智能家居、文娱旅游、体育赛事、国货“潮品”等新的消费增长点。这进一步表明国家激发有潜能的消费的政策导向。对此，监管部门要更加善于引导，在适应和迎合消费市场新变化的同时，积极促进“新型消费”和公平消费环境，完善监管制度，建立协同监管机制，加大对违法行为的打击力度。此外，要进一步做好消费者权益保护工作，充分运用“互联网+监管”模式，建立更有效的网络消费投诉和预警机制，深化放心消费创建活动，建立日常管理体系，对放心消费创建示范的授牌企业、单位，采取动态监管、随机抽查、失信退出等措施，加大侵权假冒行为曝光惩戒力度，规范经营者依法诚信经营，切实保护消费者合法权益，打造更优消费环境，让消费者更放心消费。

(作者系本报经济部记者)

自动驾驶技术应用需要法治护航

一语中的

□ 张智全

据3月12日《科技日报》报道，全国政协委员、北京国际城市发展研究院院长连玉明对自动驾驶立法问题格外关注。在今年全国两会上，他建议尽快将自动驾驶法纳入立法规划，鼓励地方先行先试，支持自动驾驶技术在更大范围、更多领域和场景试点应用，为自动驾驶立法积累更多实践经验。

得益于我国在互联网、大数据、云计算等领域的进步，近年来自动驾驶技术在国内发展迅猛，不少城市已着手研究自动驾驶汽车的上路问题，牵涉其中的立法问题被更多提及。

与人工驾驶技术相比，自动驾驶技术高度依赖感知输入、计算模型以及道路场景数据等智能技术，给确保自动驾驶汽车安全行驶带来了更多挑战。其中，最令人关注的是，自动驾驶汽车发生了交通事故后责任如何认定？同时，由于自动驾驶汽车配备了多种传感器和摄像头，涉及收集和传输车主位置信息、驾驶行为、日常习惯等个人信息，如果在这方面没有明确的法律予以规范，则会加剧个人隐私泄露和滥用等风险。也正因此，业界人士都希望能在立法上走出“先手棋”，以此确保自动驾驶技术能在法律规范下顺畅落地。

“法者，治之端也。”对于蓬勃发展而现行法律又不能解决合法应用的自动驾驶技术而言，为其量身打造法律规范，已是题中应有之义。由于自动驾驶技术颠覆了人工驾驶汽车的行驶模式，现行针对人工驾驶汽车的相关法律，显然不能生搬硬套到自动驾驶汽车上，无疑需要在立法方面“另起炉灶”。

事实上，关于自动驾驶技术应用的立法问题，近年来深圳、上海、无锡、苏州等地进行了积极探索，相继出台了与自动驾驶技术相关的地方性法规，在一定程度上缓解了自动驾驶技术在部分场景应用的现实法律问题。虽然各地的立法探索对确保自动驾驶技术安全应用具有积极意义，但囿于道路交通安全法等上位法的限制，许多如自动驾驶车辆标准、保险、事故责任认定等内容，无法在地方立法中得到明确规定，客观上掣肘了自动驾驶技术的顺畅应用。因此，着眼长远，要解决这些牵一发而动全身的问题，更有必要走出立法“先手棋”，让完备有效的法律体系加速推进自动驾驶技术落地。

当然，鉴于现阶段自动驾驶技术的发展现状，以及诸多后续难以预测的新情况，立法的步伐也不能迈得太快，还需要秉承稳妥的“小步快跑”原则。从各地自动驾驶技术立法的具体情况看，大多将着眼点放在解决自动驾驶汽车的合法上路以及交通事故责任认定的认定等方面，而对其他问题的解决则较少涉及。这种“小步快跑”的理性选择，为自动驾驶技术的立法提供了示范样本，显然值得借鉴和复制。

当前，我国自动驾驶技术的应用已步入快速发展赛道，加快立法步伐，让其扎根于“法治沃土”在更多应用场景落地，已是必然选项。相关部门应在充分调研和论证的基础上，“小步快跑”地走出立法“先手棋”，为自动驾驶技术划出清晰的法律边界，让其在法治的护航下行驶致远，更好服务经济社会发展、造福人类。

图说世界

据媒体报道，近日，一男子因房东多次催讨房租，便萌生了盗窃的想法，又害怕被抓，便从外省步行6小时到上海某烟店内行窃作案，得手后再徒步回家。目前，王某已被依法采取刑事强制措施，案件正在进一步侦办中。

点评：法律面前没有任何侥幸。不管走到哪里行窃，伸手必被捉。文/方越



漫画/高岳

让新就业形态劳动者权益更有保障

热点聚焦

□ 肖竹

近年来，以外卖骑手为代表的新就业形态劳动者权益保障问题，成为社会的焦点热点。不久前，人力资源和社会保障部办公厅印发了《新就业形态劳动者休息和劳动权益保障指引》(《新就业形态劳动者劳动权益保障指引》)(以下简称“两指引一指南”)，在维护新就业形态劳动者权益保障之路上又迈出了坚实的一步。

随着新就业形态的发展，新就业形态劳动者“过劳”引发健康权益受损、收入标准随意变动、平台算法等劳动规则制定不公开不透明等问题引发了各方广泛关注。为支持和规范发展新就业形态，加强新就业形态劳动者权益保障，2021年，人社部等八部门联合发布了《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》(以下简称“56号文”)，对相关问题作出积极回应，明确了平台责任、报酬、休息、职业伤害保障等问题。

此次“两指引一指南”根据企业用工方式和劳动者就业形态的新变化，在引导企业劳动保障新就业形态劳动者休息和劳动保障权益，

提高劳动规则的公平性和透明度，健全新就业形态劳动者权益维护机制三个方面对“56号文”进行了更有操作性的细化。

例如，针对新就业形态劳动者工作时间过长问题，指引明确每日工作时间不仅包括当日累计接单时间，而且要考虑劳动者必要的在途等单、服务准备、生理需求等因素确定的宽放时间。企业要求的在线时间和线下接受常规管理时间也计入工作时间，这种界定更符合新就业形态的实际情况，更有利于保护劳动者权益。同时，指引要求劳动者达到连续最长接单时间和每日最长工作时间的，系统应推送休息提示并停止派单，这样能有效确保劳动者获得必要的休息时间，防止过度劳动。

又如，针对不完全符合确立劳动关系情形但企业对劳动者进行劳动管理的，指引明确应适用实际工作地的小时最低工资标准；劳动者在法定节假日工作的劳动报酬，应高于正常工作时间劳动报酬。这种兜底保障和法定节假日获得更高报酬的指引，突破了原有的劳动关系保护范畴，扩展了适用范围，为特定的新就业形态劳动者提供了有力的报酬保障。

“两指引一指南”总体上定位为行政指导，尊重新就业形态用工规律，以企业用工提供指导和基本服务，更好维护新就业形态劳动者权益和服务基本思路。在内容上，充分考虑新就

业形态领域用工状况的差异性，允许企业与工会或新就业形态劳动者根据行业特点和企业实际，通过平等协商等方式确定最长接单时间、每日最长工作时间、抽成比例等具体劳动规则。

在劳动规则整体形成机制上，一方面强调工会组织要推动平台企业建立常态化的沟通协商机制，代表或组织新就业形态劳动者就涉及自身利益的事项与平台企业沟通、协商，订立集体合同或协议；另一方面也强调平台企业制定修订劳动规则时要依法履行民主程序，其与平台用工合作企业应为新就业形态劳动者参与恳谈会、集体协商等活动提供便利条件。这种平等协商、集体协商、恳谈会等沟通协商机制，与指引指南中具体的劳动规则规定相配合，共同引导平台企业及其用工合作企业健全用工管理制度，改进管理方式方法，从而为新就业形态劳动者权益保障的完善提供制度依据。

事实上，近年来，围绕新就业形态劳动者权益保障问题，人社部还下发了《新就业形态劳动者劳动合同和书面协议订立指引(试行)》(《关于加强新就业形态劳动纠纷一站式调解工作的通知》)等多个文件。这些政策层面的积极探索，也必将为未来相关法律法规的制定和完善提供坚实的基础。

(作者系中国劳动关系学院科研处处长，法学院院长、教授)

微言法评

义务植树可以有更多打开方式

3月12日是植树节，很多市民都积极参与义务植树，同时，也有一些市民因为植树名额有限，时间不当或距离远等原因未能如愿。据媒体报道，市民杨平每年都会选择离家不远的植树点，带着铁锹、水桶，全家人齐上阵。但渐渐地，他发现离家近的植树点越来越少了。

植树旨在保护森林，改善生态环境。参加义务植树是每个适龄公民的法定义务。直接参加义务植树是一种尽责方式，间接履行其实也是一种尽责方式。比如认养和保护古树名木；主动报告违反国绿化法律法规行为；参加抚育管护劳动半个工作日等，尤其是节约用纸也等于植树。数据表明，每节约3000张纸，就相当于节约了一棵树。所以，如果说在生活中能够做到节约用纸、少用一次性筷子等，就可以减少森林资源消耗，其意义不亚于植树造林，也倡导了节约资源、反对浪费的理念。当然，要破解城市居民义务植树“参与难”“找地难”等问题，也需要有关方面积极作为。一方面，相关部门要因势利导，在植树节前后，开辟义务植树的尽责活动点，策划一些团体植树活动，组织市民报名参与，以满足市民植树的愿望；另一方面，引导市民改变传统的植树观念，采用托管管护、自然保护、认养等多种新形式，让履行义务植树的责任形式更加灵活多样。(刘予涵)

疏堵结合整治医药广告乱象

今年全国两会期间，针对当前电视养生节目乱象，有代表建议要加强对医疗养生类节目和医药广告治理，严惩虚假宣传行为，规范市场秩序。还有代表提出，应该鼓励医药信息传播多元化，利用医药工作者、医药企业的专业性和大众媒体的积极性，向公众传播科学的医药健康信息。

在信息高度发达的背景下，医疗养生类节目和医药广告成为公众获取健康类信息的重要途径，但虚假宣传、误导消费等问题频发，损害了消费者的合法权益，破坏了市场的公平竞争环境，必须予以严肃整治。医疗养生类节目和医药广告治理需要跨部门协作，形成监管合力。如建立联合执法机制，利用现代科技手段实时监测分析，及时发现和查处违法行为；建立信息共享机制，实现数据互通和资源共享，提高监管效率。在“堵后门”的同时，还需要“开正门”，鼓励医药信息传播多元化，确保内容真实可靠。在这方面，医药工作者和大众媒体应发挥各自优势，普及正确的医药健康信息，提高大众安全防范意识，从源头杜绝虚假广告。(江德斌)