



提升消费品质须打通消费堵点

消费者权益保护,拿出实招硬招破解消费堵点,才能真正释放消费潜力,为经济增长注入持久动力。

当前,我国消费升级持续推进,品质化、个性化、体验化的消费需求不断释放,但传统消费领域的问题时有发生,且侵权方式不断翻新。预付式消费领域“办卡充值后卷款跑路”现象屡禁不止;部分旅游出行平台“默认勾选”增值服务等问题依然突出……与此同时,新技术、新模式的涌现也给消费者权益保护带来了新挑战。数据显示,全国消协组织2025年共受理投诉201.64万件,同比增长14.45%,其中新兴领域问题尤为突出。大数据杀熟、算法陷阱等问题困扰着消费者;私域直播领域虚假宣传、销售假货等问题频现;智能消费领域逐渐成为新的消费增长点,新能源汽车交付周期不透明、充电桩续航争议,智能家居存在系统漏洞与数据安全隐忧……

梳理这些问题的共性可以发现,一些经营者往往利用信息不对称和规则漏洞违法获利,在消费领域制造各种堵点,而这些堵点主要集中在制度、成本与治理三个层面。一是制度规则与新业态之间存在“真空地带”。数字经济、人工智能等新业态快速发展,但相关标准制度、监管手段和司法适用未能及时

跟上,导致侵权行为认定、责任划分与赔偿标准模糊。二是违法成本与维权成本明显不对等。在维权时,消费者所付出的维权成本明显高于失信商家的违法成本,导致不少人很多时候只能自认倒霉、放弃维权。三是维权渠道的“畅通”与“实效”存在较大落差。许多投诉渠道仅实现了形式上的便捷,后续处理结果则不尽如人意,挫伤了消费者维权的积极性。

打通消费堵点,首要之举是完善制度规则,明确责任边界。要聚焦数字消费、人工智能等新业态,制定完善相关标准,明确消费属性、责任划分和赔偿标准;推动完善网络支付、跨境交易等领域治理规则,建立统一的证照公示、信息披露与售后规则,从根本上解决消费者维权“找人难、举证难”等问题。对预付式消费、预售定金等领域,要真正让第三方资金存管等保障机制发挥作用,提升资金安全性与可追溯性,从源头防范“卷款跑路”。

其次要提升监管效能,强化治理能力。监管部门需完善跨区域协同监管机制,加强信息互通与协同执法以形成监管合力,同时构建现代化监管体系,创新多元化、智能化监管方式。监管工作要聚焦消费堵点问题实施靶向治理,以专项行动为抓手,重点打击“幽灵外

卖”、虚假宣传等行为,形成强有力的震慑。同时要推进数字化治理,提升投诉受理处理效能,推动投诉信息公示,数据全量归集和源头治理,倒逼经营者落实主体责任。在司法层面,要进一步深化小额纠纷快速处理机制应用,充分发挥消费民事公益诉讼效能,切实降低维权门槛和维权成本,让司法救济更高效便捷。

此外要强化平台治理,构建社会共治格局。平台企业要履行“守门人”责任,严格核验经营者资质,及时下架违规商家,妥善处理消费者投诉纠纷;行业协会要发挥桥梁纽带作用,开展行业自律活动,惩戒屡次违规的经营者;媒体要多多宣传消费维权知识,提升公众识别骗局和维权的能力;消费者也要主动学习有关法律法规,遇到侵权问题依法维权,共同维护良好消费环境。

加强消费者权益保护,不能仅靠“3·15”这一天,而要以实实在在的举措依法打通维权堵点,以扎实行动优化消费环境。当消费维权通道日益畅通,消费纠纷能够便捷化解,人们的消费意愿自然会持续提升,内需潜力也将得到充分释放。

(作者系中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长)

社情观察

冯海宁

国家市场监督管理总局前不久公布了《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》(以下简称《规定》),自2026年6月1日起施行。《规定》旨在加强网络餐饮服务食品安全监管,督促经营者落实主体责任,保障食品安全,引发广泛关注。

“点个外卖”看似只是大众日常的餐饮消费选择,背后却是一个规模可观的市场。数据显示,当前,外卖市场规模预计突破1.4万亿元,占餐饮业总收入的24%左右。然而,食品安全一直是外卖餐饮行业绕不开的问题。例如,有的外卖商家表面光鲜亮丽,但后厨脏乱差、食材来源不明;有的外卖商家无实体经营门店,通过租借证照、使用虚假地址、伪造门店照片等手段入驻外卖平台,化作“幽灵外卖”。这类问题既侵害消费者合法权益,也是外卖餐饮业做大做强的“拦路虎”,亟须采取持续、有效的治理措施。

此前,食品安全法、食品安全法实施条例、《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》(以下简称《办法》)等法律法规的颁布施行,为查处外卖餐饮乱象提供了法律支撑。各级市场监管部门也积极采取行动,多地还聘请外卖骑手作为食品安全监督员,这些措施也取得积极成效。此次出台《规定》旨在进一步升级监管效能,更好守护群众“舌尖上的安全”。

针对“幽灵外卖”,《规定》祭出“四招”:规范信息公示,增设专项标识,推行可视化公示,强化平台技术支持,可消招招击中问题要害。同时,以“实质审查”正源,以“资质核验”清流,以“动态核验”固本,构建系统性治理体系,为保障外卖餐饮安全织就了一张责任清晰、覆盖全面、安全可靠的防护网。

保障外卖餐饮安全的第一道关口显然是外卖商家。根据《规定》,其应当具有实体经营门店,并具备相关资质;无堂食外卖则要在主页显著位置设置“无堂食”标识,这些要求是对《办法》相关内容的进一步细化,有助于遏制“幽灵外卖”浑水摸鱼。

保障外卖餐饮安全的第二道关口则是外卖平台。《规定》显示,外卖平台要承担对商家的资质审核、信息公示、过程管控、问题处置等全链条管理责任,如展示“无堂食”标识及“明厨亮灶”标识等,并通过监测、巡查、抽查等方式发现风险隐患,这就要求平台必须担起“守门员”责任,不能只收佣金,不承担责任。

当然,各级市场监管部门也要将食品安全监管重任扛在肩上。例如,有的外卖门店进货渠道来自不同地方,一旦发生食品安全问题便涉及跨区域执法。对此,《规定》明确县级以上地方市场监管部门应当加强跨区域监管执法协作,对涉及多地的网络餐饮服务食品安全事件核查、案件调查等事项,依照有关规定做好相关工作。这一要求直击跨区域执法的痛点,以制度化的协作机制切实筑牢网络餐饮的安全防线。

守护外卖餐饮安全是永恒主题。无论是之前的相关法律法规,还是此次出台的《规定》,都是捍卫“舌尖安全”的长效利器,但无法不足自行,唯有外卖商家、外卖平台、监管部门共同努力,方能逐步祛除行业乱象,让“云端”餐食摆脱安全隐患困扰,让消费者每一次点单都能安心、放心,推动网络餐饮行业健康有序发展。

让外卖食品安全网织得更密

坚持诚信原则夯实科技创新根基

在此背景下,这两个指导性案例从两个方面,为诚信原则在知识产权司法保护中的适用提供了有益参考,以司法裁判守护公平竞争的市场生态。

首先,侵权人须为不诚信的过错行为“买单”。构建诚实守信的市场竞争与交易秩序,首要任务就是严厉打击各类知识产权侵权行为,并填补侵权行为对知识产权造成的价值贬损。然而司法实践中存在这样一种现象:侵权人仅通过广告、展览等方式许诺销售侵权产品,却以未实际制造销售,未给权利人造成实际损失为由,企图免除赔偿责任。

此次发布的指导性案例274号,为破解这一问题提供了参考。在该案中,晨某机械公司通过网络平台及公司网站,展示侵害青某重工公司实用新型专利权的专利产品,构成许诺销售侵权。法院判令其停止侵权,并赔偿经济损失3万元。该案例明确了许诺销售应承担赔偿责任的合理性基础,即该行为是一种独立的侵权行为方式,不仅会造成权利人本应收取的专利许可费落空,还会冲击正品市场价格,导致商业机会流失或延迟。

最高法在裁判要旨中指出,赔偿数额无法根据专利权人损失、侵权人获益或专利许可使用费确定,可结合侵权过错与侵权情节,在法定赔偿范围内合理确定。这意味着即便未造成明显现实损失,但只要实施了违背诚信的过错行为,权利人仍可获得损害赔偿救济。可以看出,将诚信纳入损害赔偿考量,不仅贯彻了“损害填平”原则,使赔偿责任与权利人的潜在利益减损精准对应,也打破

了侵权人的侥幸心理,充分发挥了侵权预防与威慑功能,彰显了知识产权司法救济以恢复诚实信用的市场秩序为目标。

其次,权利人应以诚实守信的方式行使权利。如果说加大侵权打击力度是为了防止他人窃取创新成果,那么规制恶意诉讼就是为了惩治披着维权外衣的非法寻租行为。恶意诉讼不仅滥用诉讼程序,也是一种典型的不正当竞争行为,严重违背诚实信用原则。

在指导性案例278号中,日某仪器公司明知其涉案专利权已被公告终止,仍多次针对恒某科技公司提起专利侵权诉讼,导致对方丧失商业机会,支付诉讼费用等。法院认定其行为构成恶意诉讼,判令其赔偿相关损失。该案例明确了恶意诉讼行为的认定要件和标准,不仅划定了诚信维权的边界,倒逼起诉人确保诉讼回归维护合法权益的本源,也明确将因滥诉给对方造成的损失纳入赔偿范围,重惩滥诉行为的成本收益预期,防止诉权被滥用。

知识产权与科技创新的互动,是一套精密且复杂的利益平衡体系。创造者、传播者、公众、竞争者等各方主体参与其中,形成了既有合作又有竞争的利益共同体。在这个共同体中,健康稳定的秩序不仅需要刚性的法律规则定分止争,也需要各方主体以诚实守信为原则调整自己的每一次行为。唯有如此,才能真正实现在竞争中创新、在创新中获益的长久发展。(作者系中南财经政法大学知识产权学院教授)

法治观察

当消费维权通道日益畅通,消费纠纷能够便捷化解,人们的消费意愿自然会持续提升,内需潜力也将得到充分释放。

陈音江

又是一年“3·15”,消费者权益保护再次成为社会关注的焦点。中国消费者协会将今年消费维权年主题确定为“提升消费品质”。在这个特殊的节点,我们不仅要关注一些侵犯消费者权益的个案,更要审视消费环境的整体变迁。消费是经济增长的重要引擎,也是我国经济发展巨大潜力所在。今年的政府工作报告提到,“深入实施提振消费专项行动”,而只有切实加强

法律人语

刘为军

“审结电信网络诈骗犯罪案件4.1万件8.5万人,同比增长1.2%。对缅北‘四大家族’犯罪集团16名主犯依法判处死刑立即执行,域外侵害或公民犯罪依法严惩。”依法惩治电信网络诈骗犯罪,起诉6.9万人。”今年两高工作报告中披露的这些数据,不仅是司法机关过去一年打击治理电信网络诈骗工作的阶段性总结,更折射出电信网络诈骗治理向现代化转型的现实需要。

近年来,电信网络诈骗等侵犯财产持续多发高发,已演变为威胁社会信任基础,侵蚀公共安全根基的系统性风险。对此,我国坚持“重拳、重手”,持续加大对电信网络诈骗及其关联打击犯罪的打击治理力度。特别是彻底摧毁了缅北明、白等家族式跨境武装犯罪集团,有力打击了境内外不法分子的嚣张气焰。这一系列行动,不仅捍卫了国家司法主权,回应了社会关切,也极大地凝聚了民心,筑牢了社会安全防线。

现阶段,电信网络诈骗通过技术赋能实现了犯罪模式的“升维”,并从单纯侵犯财产演变为集暴力犯罪、跨境犯罪、技术犯罪于一体的复合型犯罪。这一转变导致犯罪成本与收益的非对称性加剧,损害结果的社会弥散性增强,犯罪链条的模块化特征显现等变化。正如社会学家乌尔里希·贝克所言,现代社会已进入“风险社会”阶段。风险的不可计算性与跨界传导性,迫使社会治理体系必须从被动应对转向主动建构。据此,我国电信网络诈骗治理应从“运动式打击”向“体系化治理”,从“末端惩治”向“全链条防控”深度转型,构建起兼具依法惩治、技术赋能与范式创新的多维治理机制,助力国家治理体系和治理能力现代化。

一方面,要坚持依法惩治,筑牢刑事打击电信网络诈骗犯罪的司法底线。在司法裁判中,司法机关应严格贯彻罪刑法定、罪责刑相适应原则,坚持全链条惩治,同步精准打击帮信、掩隐等上下游关联犯罪。对犯罪集团头目、组织者依法严惩,将集团首要分子、骨干成员作为打击重中之重,依法适用重刑乃至死刑,彻底摧毁其生存根基;对被胁迫、被诱骗参与的底层人员则依法从宽,实现“精准打击、分化瓦解”,既维护司法权威,又彰显法治温度。同时,要坚持加大追赃挽损力度,通过依法追缴违法所得,没收财产等手段,最大限度挽回被害人损失。

另一方面,要强化技术赋能,推动司法治理与数字治理深度融合。电信网络诈骗借助人工智能、虚拟拨号、区块链等技术实现犯罪模式革新,使得传统司法手段难以有效应对,面对犯罪形态的加速迭代,司法机关应顺应数字时代发展趋势,从“经验型司法”向“数字型司法”升级,以技术对抗技术,以专业应对专业。例如,依托智慧法院建设,提升电子数据取证、审查、认定能力,破解虚拟身份溯源、资金流向追踪等技术难题;协同网信、工信、人民银行反洗钱监测等部门,建立完善技术拦截、资金止付、预警劝阻联动机制,实现对涉案资金的毫秒级冻结,推动司法治理从事后惩戒向事前预防延伸。

推进治理模式转型,需要走系统协同的现代化治理之路。电信网络诈骗作为一种多发高发、危害广泛且不断迭代的网络犯罪,其治理实践已成为我国治理能力提升的生动缩影。近年来,针对电信网络诈骗犯罪的打击整治工作,我国已经实现了从单一司法打击向行政执法、部门协同、社会参与、技术支撑的综合治理模式转变,治理目标也从侧重案件数量向聚焦办案质效、全力追赃挽损、强化源头治理、巩固长效防控的综合成效全面提升。这一转型契合社会治理现代化的总体要求,坚持系统观念、法治思维与强基导向,既破解了传统单打独斗式治理的局限,又显著提升了风险预警、案件侦办、行业整治及宣传防范的整体效能。

正如约翰·罗尔斯在《正义论》中所言,正义的制度安排应当保障最不利者的利益。这一原则在数字司法领域体现为对电信网络诈骗治理的持续校准与完善。简而言之,电信网络诈骗治理是国家、艰巨的系统工程,关乎民生福祉、社会稳定与国家安全。在推进协同治理、强化技术赋能的同时,必须始终坚守程序正义与权利保障的价值底线,在高效打击与权力约束之间寻求动态平衡,为建设更高水平平安中国、法治中国提供坚实司法保障。(作者系中国政法大学侦查学院教授)

热点聚焦

徐小奔

创新驱动发展,法治护航创新。在今年全国两会上,如何用法治保护知识产权,保护科技创新成为代表委员热议的话题。近日,最高人民法院发布“加大科技创新知识产权司法保护力度”专题指导性案例,这批案例涵盖专利侵权判定、恶意诉讼规制等领域,彰显了司法机关护航创新、净化市场的决心。其中指导性案例274号与278号分别从加大侵权打击力度与规制恶意诉讼两个维度,强化了对不诚信行为的规制,为构建健康有序的知识产权创新与交易秩序提供了重要指引,尤为值得关注。

我国民法典明确规定,民事主体从事民事活动,应当遵循诚信原则。诚信原则被誉为民法“帝王条款”,阐明了民事法律秩序背后的道德底色。知识产权作为民事权利的重要组成部分,当事人的行为自然也应当遵循诚信原则。如果市场环境缺乏诚信,知识产权创新激励就会大打折扣。比如,市场上若充斥着“搭便车”等侵权行为,且侵权成本低,创新者的市场份额就会被轻易蚕食,定价权被削弱,抑制其创新动力。又如,个别主体将知识产权异化为打压对手的工具,频频发起恶意诉讼,会让合法经营者被判纠缠不休,严重削弱其参与市场竞争的活力。

图说法治

据媒体近日报道,广西玉林一家公司因经营不善打算裁员,在未通知两名员工的情况下进行“抓阄”决定两人去留。随后,被裁员工与该公司未能协商一致诉至法院。最终,法院审理认为,以“抓阄”的形式辞退员工,并不能体现员工的自由意志,判决该公司须向被员工支付赔偿金3万元。双方均未提起上诉。

点评:抓阄裁员不协商,违法辞退太荒唐,劳动权益需保障,法律底线不能忘。

文/孜然



漫画/高岳

涉企网络谣言治理要更加精准高效

善治沙龙

刘晓春

今年全国两会期间,人工智能的治理与发展成为代表委员热议的焦点。近段时间以来,针对利用AI工具批量编造、传播涉企谣言乱象,有关部门持续开展专项行动,引发社会高度关注。当前,网络水军借助AI等新技术,实现了涉企谣言的规模化、隐蔽化传播,不仅直接侵害企业品牌信誉和合法权益,更扰乱了公平竞争的市场秩序。

营造清朗的网络空间,保护企业合法权益,是为数字经济与实体经济融合发展保驾护航的重要举措。目前,我国已初步构建起涉企网络侵权举报制度体系,有关部门出台的相关工作规范和指导意见,明确了平台处置涉企侵权信息的责任。但面对由AI技术赋能的网络水军,涉企谣言治理的挑战愈发显现,亟须强化治理举措并完善现有机制。

具体而言,治理挑战主要表现在以下几个方面:一是企业取证维权难度大。网络水军产业链条长、分工细,常借助虚拟身份、动态IP等技术隐匿真实身份及踪迹,并且跨平台传播谣言常导致企业需要重复举报、举证,耗时费力。二是平台处置效能与谣言传播速度不够匹配。多数平台的投诉审核周期为3至7天,而涉企谣言的发酵时间往往

仅需几个小时,待平台完成审核,谣言往往已经广泛传播开来。三是平台识别能力不足且审查标准模糊,对看似有“事实支撑”的涉企负面信息,往往难以识别其背后是否存在水军操纵,导致处置效率低下。四是新型侵权手段导致传统治理技术部分失灵。AI等技术的应用,让涉企侵权行为的溯源和取证变得异常困难,现有的治理技术手段有待更新迭代。

整治由网络水军催生的涉企谣言乱象,不能仅靠单一环节发力,而需从法律保障、平台责任、政府监管、企业防护等多维度构建协同治理体系,打好“组合拳”,推动治理举措更加精准高效。首先,完善法律法规体系,强化法治震慑力。针对网络水军法律概念不明确,定罪标准模糊等问题,需推动规则完善。对利用AI技术生成涉企谣言等新型违法行为,应在符合法律构成要件的前提下纳入刑事打击范围,加大对侵害企业声誉行为的惩处力度。此外,还应建立多部门联合执法机制,健全跨地域、跨部门协作流程,同时探索建立涉企网络侵权公益诉讼机制,多方位完善司法治理机制。

其次,压实平台主体责任,筑牢前端处置的重要防线。网络平台需实现从被动响应向主动治理的转变,一方面要强化技术防控,对AI生成内容、疑似谣言及热点争议信息进行标注,对疑似涉企侵权内容自动拦截,添加风险提示并限制传播,对涉招幕水军、刷屏炒信等信息内容开展常态化监

测;另一方面,应优化举报流程,设置清晰便捷的举报入口,增设批量投诉入口,支持同质化侵权内容一键举报,切实提升企业维权效率。

再次,强化政府监管效能,打造快速响应的治理枢纽。监管部门可以指导平台健全涉企谣言治理机制和处置标准,依据侵权危害程度设立分级响应通道,并公布标准化举报指引,减少企业维权的程序性障碍。同时,可探索搭建涉企网络侵权数据和线索共享机制,针对跨平台侵权信息建立联动应对机制,有效遏制谣言扩散。

最后,提升企业防护能力,强化主动维权意识。鼓励企业运用AI技术建立自身的侵权信息预警监控系统,实现对涉企谣言的自动识别、证据固定和实时预警。同时,企业应主动学习并掌握网信部门发布的《网络平台受理处置涉企网络侵权信息举报工作规范》等相关文件,熟悉平台投诉流程和证据提交要求,发现侵权内容第一时间联系平台设置争议标签,高效提交关键证据,最大限度降低谣言造成的负面影响。

清朗的网络营商环境是市场主体发展的重要保障,整治“AI水军”涉企谣言乱象是一项长期工程。唯有凝聚多方合力,构建起全方位、立体化的涉企网络谣言治理体系,才能让企业远离谣言困扰,为经济社会高质量发展筑牢网络法治屏障。

(作者系中国社会科学院大学互联网法治研究中心主任)

警惕“空白签名”陷阱

孟庆吉

近期,乒乓球运动员王楚钦在新加坡参赛期间,被捏球迷在白纸上签名的请求,而是改签于笔记本封面,其法律意识赢得公众点赞。公众之所以对此高度关注,是因为在空白纸上签名,涉及签名的法律效力问题,稍不留神就有可能导致官司缠身、财产损失。

签名并非单纯的个人符号,而是意思表示的外化形式,是确立权利义务关系的重要依据。在空白纸张上签名,在法律上常被视作一种概括性授权,即签名者应当预见自己的签名可能被用于形成任何法律文件,并承担相应后果。前不久,江西省鹰潭市月湖区人民法院审理的一起案件便是典型:当事人彭某在空白保证合同上签名后,以未阅读合同为由提出抗辩,但法院认定彭某的抗辩意见不能成立,应对案涉借款合同承担保证责任。此外,空白签名还会让当事人陷入举证困境。一旦签名被恶意利用,签名者若想否认所签署文件内容的真实性,往往需申请司法鉴定对笔迹形成时间、墨水成分、书写顺序等进行技术分析,过程耗时费力,即便最终胜诉,当事人也已付出大量时间与精力。

更为复杂的是,个人签名一旦被滥用,还会导致信任关系的破裂。2016年,上海市某房东祁某利用房东朱某先期留下的带有签名的空白纸伪造欠条,将朱某告上法庭,致使朱某二度败诉。2023年,某知名主持人在综艺节目中自曝,多年前曾因为一张白纸上的签名,被好友骗光了所有积蓄。从司法实践来看,此类骗局多发于熟人之间,甚至是家庭成员内部,受害者多为防范意识不足的普通人。

令人欣慰的是,当前司法实践正逐步从形式审查转向实质审查。据媒体报道,福建省一男子谎称要为刚满18岁的孩子购置房产,诱骗孩子在空白纸上签名,实际上是让孩子成为10万元借款“担保人”。后经法院审查发现,“担保人”三字为事后添加,且未按手印,推定其无担保真实意愿,遂判决孩子免责。而在上述租房案件中,面对朱某两度败诉后的申诉,当地检察机关在复查时敏锐捕捉到两名证人证词雷同的可疑之处,随即展开续密调查,最终戳穿祁某指使他人作伪证以及伪造借条的阴谋,维护了司法公正与权威。这些案件表明,司法机关正通过完善证据链还原事实真相,为无辜受害者提供救济。

尽管司法救济能在一定程度上弥补受害者的损失,但此类案件频发,深层原因还在于公众对签名风险的认知不足,往往是公众人物的相关遭遇冲上热搜榜,才迎来一次“补课式普法”。这种难以形成系统、牢固的风险防范意识,因此,亟须学校、社区、媒体等多方联动形成普法合力,帮助公众树立“签名即责任”意识,从而识别身边的陷阱,更为根本的是,我们应牢记:真正的信任,从来都不该以放弃自我保护为前提。

一张白纸,可承载祝福,也可能被人埋下隐患。面对在空白纸上签名的法律风险,既需要司法智慧为受害者提供救济,更需要为公众提前接种“预防针”。当落笔多一分审慎,信任有边界守护,才能避免善意被辜负。(作者单位:岭南师范学院)

推动电信网络诈骗治理现代化