

助力提振消费  
金融监管总局  
出台这些举措

新华社北京3月14日电(记者李延霞 张千千)记者14日从国家金融监督管理总局获悉,金融监管总局印发通知,要求金融机构发展消费金融,助力提振消费。

金融监管总局有关司局负责人表示,金融监管总局从丰富金融产品、便利金融服务、营造良好消费环境出发,提出优化消费金融政策的具体举措,更好满足消费领域金融需求,切实增强人民群众的获得感和满意度。

增加消费金融供给方面,金融监管总局要求,金融机构要围绕扩大商品消费、发展服务消费和培育新型消费,丰富完善金融产品和服务。针对数字、绿色、智能等新型消费场景,量身定制金融产品,更好满足个性化、多样化金融需求,不断强化数字赋能,增强消费金融服务的适配性和便利度。加大对批发零售、住宿餐饮、文化旅游、教育培训、健康养老等消费服务行业的信贷投放,支持消费供给主体健康发展。

金融监管总局鼓励银行业金融机构在风险可控前提下,加大个人消费贷款投放力度,合理设置消费贷款额度、期限、利率,优化资源配置。完善个人消费贷款尽职免责要求。在有效核实身份、风险可控前提下,探索开展线上开立和激活信用卡业务。

金融监管总局明确,银行业金融机构可根据借款人信用记录、还款保障,针对暂时遇到困难的借款人,合理商定贷款偿还的期限、频次。根据借款人申请,经审核合格后为符合条件的借款人提供续贷支持。

优化消费金融环境方面,金融监管总局要求,银行业金融机构要规范消费贷款合同条款,明示最终综合融资成本。用好金融产品查询平台和金融消费者保护服务平台,便利消费者查询使用。推进消费场景支付便利化,满足老年人、外籍来华人员等群体支付服务需求。完善金融消费纠纷多元化解机制,妥善解决消费金融纠纷。加大对扰乱市场秩序、侵害金融消费者权益等行为的联合惩戒和打击力度。

中央空管办  
部署开展防范  
无人机扰航工作

据新华社北京3月14日电(记者叶昊鸣)针对多地出现的无人机干扰民航航班运行问题,为进一步加强民用运输机场及周边区域安全防控工作,经报中央空中交通管理委员会审批,中央空中交通管理委员会办公室近日会同中央和国家机关、军队有关单位研究印发专项措施,推进民用运输机场防范无人机干扰航班运行工作。

这是记者14日从中央空管办获悉的消息。

据中央空管办有关负责人介绍,围绕部署开展防范无人机扰航工作,中央空管办将健全顶层统筹协调机制,加强政策法规协同,强化常态督导;细化政府部门权责关系,健全地方政府联防联控机制,联合查证处置无人机违法违规飞行活动。

## 严惩卷款跑路!

## 最高法发布预付式消费民事纠纷司法解释

让消费者放心消费,让经营者诚信经营。

最高人民法院3月14日发布司法解释,完善预付式消费民事纠纷裁判规则,更好保护消费者权益。

在健身房办张卡,去理发店充个值,给娃报个培训班……近年来,越来越多的预付式消费出现在生活中,也带来诸如卷款跑路、霸王条款等令人防不胜防的“痛点”。

这份《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》共27条,针对纠纷中的追责主体认定难、退卡难、转卡难、举证难等作出一系列规定,自2025年5月1日起施行。

## 严惩卷款跑路

“办完卡,恨不得每天都去店门口看一眼。”这是一位消费者对记者发出的感慨。一些经营者“提钱跑路”甚至与消费者“躲猫猫”,严重扰乱市场秩序,损害消费者权益,产生许多纠纷。

司法解释对此明确规定,经营者收取预付款后终止营业,既不按照约定兑付商品或者提供服务又恶意逃避消费者申请退款,消费者请求经营者承担惩罚性赔偿责任的,人民法院依法予以支持。经营者行为涉嫌刑事犯罪的,人民法院应当将犯罪线索移送公安机关。

不少消费者有这样的疑问:在商场中租赁场地的店铺“跑路”了,

商场是否也有责任?

对此,司法解释明确了商场场地出租者对租赁场地经营者资质的形式审查义务和过错责任。同时最高法明确,适用本条规定时,应当严格依法,避免不当加重商场场地出租者责任。

近年来,预付式消费领域“跑路”现象频发,还有人充当“职业闭店人”,恶意帮助经营者逃避债务,从中牟利。

最高法当天发布的6件涉预付式消费典型案例中,有2件就是对“职业闭店人”进行惩治。其中一起案件中,“职业闭店人”还以欺诈为目的诱使消费者充值,被法院以诈骗罪判处有期徒刑。

## 规制霸王条款

会员卡办了就不给退,还不能转让给他人,甚至卡丢了也不能补……这些令人哭笑不得的“规定”,你是否遇到过?

此次司法解释作出明确规定,收款不退、丢卡不补、限制转卡等霸王条款应依法认定无效。同时,司法解释从不同角度,明确消费者转让预付卡、解除合同、无理由退款等方面的权利:

消费者转让预付卡,只需通知经营者即对经营者发生效力。受让人既享有原持卡人的权利,还享有请求经营者更名、修改密码的权利。

消费者因身体健康等自身客观原因致使继续履行合同对其明

显不公平的,可与经营者协商,协商不成的,有权依法解除合同。

消费者自付款之日起七日内有权请求经营者退还预付款本金。……

“七日无理由退款规则有利于贯彻诚信原则,保护消费者权益。”最高法民一庭庭长陈宜芳说,司法解释对此也作了合理限制。比如,如果消费者订立预付式消费合同时获得过相同商品或者服务,说明其对商品或者服务已有充分了解,就不能七日无理由退款。

值得注意的是,司法解释明确规定,经营者“迁店”给消费者接受商品或者服务造成明显不便等情况下,消费者有权解除合同。

最高法发布的典型案例中就有这么一起案件:黄某与重庆某公司签订培训合同,接受舞蹈培训,培训费3000元。2个月后,公司发出消费者告知函称,黄某上课的培训场所停止教学,需要选择新的培训地点。告知函还“声明”,因消费者个人原因不到场培训的,公司不承担任何责任。

黄某认为,原培训地点紧挨其住所,更换后的三个培训地点离居住地很远,遂起诉请求解除合同并退款。法院经审理,判决公司退还黄某培训费2473.97元。

## 破解举证难

对于不少人来说,预付式消费往往就是购买一张卡,并不会签订

合同。一旦发生纠纷,难免面临“举证难”的问题。对此,司法解释专门明确了对消费者有利的合同解释规则。

“如果经营者未与消费者订立书面预付式消费合同,应当作为对消费者有利的解释,引导经营者主动订立书面合同。”最高法民一庭副庭长吴景丽说。

吴景丽介绍,司法解释还规定了经营者提供证据的责任。经营者控制合同文本,或者记录消费内容、次数、金额及预付款余额等信息的证据,却无正当理由拒不提交的,可以根据消费者的主张认定争议事实。

保护消费者权益的同时,也要维护经营者合法权利。

最高法民一庭法官谢勇表示,司法解释防范滥用权利的不诚信行为,引导当事人遵守合同,助力降低经营成本,避免不当加重经营主体责任,维护诚实守信、加强经营者权益保护。

君子喻于义,小人喻于利。

“无论是经营者违反法律规定向消费者‘薅羊毛’,还是个别消费者滥用权利向经营者‘薅羊毛’,都将受到抑制。”陈宜芳说,人民法院将进一步助力增强消费信心、改善投资环境,促进经营主体诚信守诺,让广大消费者和经营者在更加诚信友好的市场环境中开展交易。

(新华社北京3月14日电 记者冯家顺 罗沙)

中消协发布调查报告:  
“售后保障”连续5年最受关注

新华社北京3月14日电(记者赵文君)中国消费者协会14日发布2025年度“共筑满意消费”消费维权年主题调查报告。调查结果显示,企业经营表现中“售后保障”连续5年最受关注,超六成消费者认为消费环境越来越好,消费从“性价比”转向“质价比”趋势明显。

据介绍,此次调查是中消协组织开展的消费环境与消费信心网络问卷调查活动,最终回收

22869个有效样本,具有较强的广泛性和代表性。

调查显示,消费者最关注的企业经营表现中,“售后保障”“质量过硬”“安全可靠”位居前三,“售后保障”连续5年最受关注。商品服务质量安全、数据安全、健康属性不足是未能满足高品质消费需求的主要原因。在可能影响消费意愿的因素中,27.8%的受访者将“产品质量”列于首位。

在2025年消费支出计划中,

食品、日用百货、服装鞋帽等基础性消费位列商品类消费前3位,医药及医疗用品、美妆护肤、智能产品、家用电器和烟酒饮料类消费等预计支出占比均超过15%;服务类消费中,旅游服务类消费支出计划居于首位。

22.1%的消费者预计AI智能产品的使用和场景应用有望成为服务类消费新热点;智能化电子产品(29.7%)、新能源电动汽车(26.6%)领跑商品类消费热度榜,

体现了消费者对于生活便利性与科技创新应用的关注。

调查还发现,约六成受访者认为线下实体店提供无理由退换货服务具有必要性和可行性,但对实际执行体验予以积极评价的受访者比例不足半数,说明仍有较大提升空间。虚假宣传或引人误解的宣传、个人信息泄露、价格虚高、假冒伪劣等问题仍持续困扰消费者,应当重点加强治理。

《人工智能生成合成内容标识办法》发布  
规范制作传播各环节标识行为

新华社北京3月14日电 为促进人工智能健康发展,规范人工智能生成合成内容标识,国家互联网信息办公室等四部门近日联合发布《人工智能生成合成内容标识办法》。据悉,办法聚焦人工智能“生成合成内容标识”关键点,通过标识提醒用户辨别虚假信息,明确相关服务主体的标识责任义务,规范内容制作、传播各环节标识行为,将于2025年9月1日起施行。

国家网信办有关负责人表示,近年来,人工智能技术快速发展,为生成合成文字、图片、音频、视频等信息提供了便利工具,海量信息得以快速生成合成并在网络平台传播,在促进经济社会发展的同时,也产生了生成合成技术滥用、虚假信息传播扩散加剧等问题,引发社会关注。国家网信办联合工业和信息化部、公安部、国家广播电视总局制定了办

法,进一步规范人工智能生成合成内容标识活动。

办法提出,人工智能生成合成内容是指利用人工智能技术生成、合成的文本、图片、音频、视频、虚拟场景等信息。人工智能生成合成内容标识包括显式标识和隐式标识。

国家网信办有关负责人介绍,办法明确了服务提供者应当对文本、音频、图片、视频、虚拟场景等生成合成内容添加显式标识,在提

供生成合成内容下载、复制、导出等功能时,应当确保文件中含有满足要求的显式标识;应当在生成合成内容的文件元数据中添加隐式标识。

此外,任何组织和个人不得恶意删除、篡改、伪造、隐匿办法规定的生成合成内容标识,不得为他人实施上述恶意行为提供工具或者服务,不得通过不正当标识手段损害他人合法权益。