

全面推进消费教育社会共治 切实维护消费者合法权益

本报讯 2015年,区工商分局推进消费教育社会共治,动员社会力量,创建消费教育品牌和拓宽消费教育覆盖面,通过开展形式多样的消费教育引导活动,普及消费者权益保护知识,增强消费者文明消费、科学消费、理性消费意识。

☆增强消费教育针对性

2015年,区工商分局一方面联合区消协,充分动员商品质量检测机构、行业专家、志愿公益律师等社会力量,积极参与消费教育引导活动,普及消费者权益保护知识,增强消费者文明、理性、科学、绿色、环保意识。开展了与北京银行门头沟支行合作的“红盾京彩行金融消费教育流动讲座”进社区、工商工作站、棚改小区、社区消费教育学校,开展近20余场,参与群众近2000人。通俗易懂、喜闻乐见的消费教育活动形式得到社区干部和居民的一致好评,取得良好的社会效果。

另一方面,联合建筑材料质量检测机构开展“红盾维权社区行”

活动,走进黑山龙山家园、潭柘寺镇的潭柘新区,向定向安置社区的回迁群众宣传普及家庭装修、建材、家用电器类消费常识,开展10余场,参与群众1000余人。活动得到了回迁居民、社区筹备组、物业公司充分肯定和好评。

与此同时,区工商分局结合季节特点,启动了“消费维权夏季行动”。此次活动重点以进村居社区、进消费教育学校、进绿通企业、进消费维权联络站、进工商工作站、进消费教育基地的“六进”活动为主,通过普法讲座、企业培训、指导走访、街区宣传、召开座谈会等形式,大力宣传《消费者权益保护法》和相关法律法规知识,不断完善全区范围内消费维权网络,使消费者权益保护工作落到实处,确保我区夏季消费市场环境稳定,参与群众、经营者900余人。活动得到社区居委会、村委会和企业的大力支持和欢迎,对分局重视居民日常消费、保护消费者权益的积极主动工作予以称赞。

此外,区工商分局结合职能加

强对经营者的监管指导,针对网络销售、超市零售、房屋中介、房屋装修、健身服务等投诉举报集中的重点行业、业态、企业,采取加大商品质量检测力度和频次、集中行政指导约谈、“送法律送服务”培训企业员工等形式,切实增强经营者的诚信自律、依法经营和商品质量、食品安全、保护消费者合法权益第一责任人意识。活动得到企业的大力称赞和感谢,开展活动近30余场,涵盖大中、苏宁、物美等实地规模以上企业经营者645户。

☆扩大消费教育覆盖面

2015年,区工商分局紧紧围绕消费者关注焦点、消费热点问题和季节性消费特点,首次建立了具有我区山区消费特色的花露蝴蝶、绿纯蜂蜜、中慧苑满族手工艺、大山核桃4家区级消费教育体验基地,并与灵溪中小学生学习生态教育基地共同面向社会开展消费教育体验活动和“消费教育精品课堂”,接待消费者参观实践,逐步扩大消费教育覆盖面。活动得到区委、各中

小学校师生及广大参与者的的好评,认为真实、生动。据统计,此活动已开展114场次,参与活动6150人次。

☆推动消费教育信息化

在实体消费教育课堂基础上,区工商分局充分利用新技术、新媒体,提高消费教育信息化程度。特别是运用短信、QQ、微信、微博等现代网络和信息发布手段,向广大消费者传递消费提示或警示信息。并与京西门头沟、京西杂谈、门头沟论坛合作,及时推送消费教育宣传信息,活动累计发布信息近2000条。

据了解,2015年,区工商分局建立了由各工商所、绿色通道企业、工商工作站、消费者联络站、消费教育学校、消费教育体验基地等多部门构成的消费维权网络体系。并在年内组织召开了消费维权网络体系建设暨工商监管指导培训会,为推进消费纠纷多元化解机制,畅通消费纠纷解决渠道,促进消费纠纷自行和解起到了推动作用。



2015年 区工商分局 投诉举报件数

- 1、接听、接待和归集信息数量基本持平。2015年度区工商分局消保科、12315中心共接听咨询电话1220个,同比基本持平。
- 2、投诉量增加。2015年度12315中心受理申诉211件,同比增加16件,增加了8%。申诉转立案2件。
- 3、举报量增加。受理举报140件,同比增加了56件,增加了67%。其中,举报转立案3件,罚没款15356元。

对数据的分类解读

1、投诉情况分析:2015年度受理的211件申诉中,商品类申诉92件,服务类申诉119件。主要涉及商品质量问题93件,合同45件,广告25件,售后服务36件,安全2件,商标1件,其他9件。调解成功132件,调解成功率63%,与去年调解成功率基本一致。投诉情况反映出辖区消费市场与去年相比基本稳定,投诉量和调解成功率基本一致。

2、举报情况分析:如图1

由此可见,举报数量增长幅度较大,无照经营、登记事项、广告是举报的主要问题分类。举报数量上升,与消保维权宣传的大力推进有关,群众维权意识不断增强,群众监督在市场监管中的作用日益明显。

	无照经营	质量问题	假冒他人注册商标	包装标识	登记管理	广告	合同问题	其他	合计
2014	41	2	7	9	9	0	5	11	84
2015	66	6	10	3	28	18	2	7	140

我区引导绿通企业增强社会责任感



本报讯 近年来,我区绿通企业成员单位不断增加,在调处消费争议过程中起到了越来越重要的作用,示范效果明显。

绿通企业全称消费争议快速解决绿色通道企业,是指在工商部门监督指导下,具有较强的消费者权益保护意识的企业和其他社会组织,依照法律法规及相关制度,主动与消费者和解消费争议的工作机制。

为鼓励绿通企业践行社会责任,在做好本职工作的基础上,积极参与和谐社会建设,2015年以来,区工商分局积极倡议广大绿通企业承担更多社会责任,鼓励他们开展多种形式的“绿通公益”活动,在扩大绿通品牌社会影响力的同时,为地区经济社会发展注入新活力。想法一经提出,我区绿通企业积极响应。

2015年,区工商分局先后组织引导绿通企业,在重阳节之际走进区光荣院、腊八节之际为一线工作人员送温暖等活动。2016年,区工商分局将紧紧围绕“绿通公益”行动,积极组织绿色通道成员单位和消费教育体验基地企业开展“敬老、助学、拥军”等一系列活动,激发企业正能量。在服务社会、服务消费者的同时,主动践行企业的社会责任,有力地提升了绿色通道的品牌形象和效应。

此外,为加强绿色通道企业建设,提升绿色通道品牌在消保维权体系中的服务效应,2015年,区工商分局还采取多种措施规范绿色通道企业建设:一是制定绿色通道企业培训方案,采取集中授课、特色培训、个别指导等方式,为绿通企业普及工商法律法规知识,全面提升企业知法守法的自觉性。据了解,2015年,区工商分局走访绿通企业30余次,进行行政指导15次,组织绿通企业培训12场次,做到了绿通企业全覆盖,全面扩大培训的深度和广度。二是建立绿色通道企业微信群,利用微信优势,实现有效互动,提高管理效率。微信群成员包括企业、业务科、工商所,现有91人加入,累计推送法律法规100余条。

区工商分局相关负责人表示,2016年,区工商分局将继续充分发挥绿色通道企业的行业示范作用,落实消费环节经营者首问和赔偿预付制度在绿色通道企业中的实施,积极发挥绿通企业在消费维权的作用,拓宽消费纠纷化解渠道,维护消费者合法权益。

饭店就餐 物品丢失 适当赔偿

案情介绍

陈xx某日与家人前往某饭店就餐,将上衣脱下放在座位旁的椅子上。用餐完毕后,陈xx突然发现上衣兜内的3200元现金、手机等物品被人盗走,遂要求饭店赔偿。店方则认为,餐厅醒目位置张贴有“请妥善保管好自己的财物,谨防小偷!”字样的大幅标语告示,店方已尽到提醒警示义务,陈xx的财物被盗系其自己保管不善造成,店方不应予以赔偿。双方协商未果,遂形成纠纷。

案例点评

工商部门认为,陈xx到饭店就餐,与饭店之间构成消费者与经营者之间的关系,饭店对其提供的服务有保证安全的义务,陈xx在就餐接受服务时享有财产安全不受损害的权利。本案中,饭店虽已张贴警示标语,提醒顾客注意保管好私人财物,履行了部分义务,但未能提供存包服务或其他有效的保安措施,以防止顾客财物被盗,其在保障顾客财产安全方面存在服务瑕疵,未完全尽到经营者在合理限度范围的安全保障义务,致使陈xx财产权受到侵害,应当承担相应的民事责任。同时,陈xx对自己的财物照看不周、保管不善,亦有部分责任。因此,根据双方应当承担的民事责任,陈xx可以要求饭店赔偿部分损失,同时自己也应承担部分损失。

消法细则

《消费者权益保护法》第七条规定:“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。”《消费者权益保护法》第十八条规定:“经营者应当保证其提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务,应当向消费者作出真实的说明和明确的警示,并说明和标明正确使用商品或接受服务的方法以及防止危害发生的方法。”《消费者权益保护法》第四十四条规定:“经营者提供商品或者服务,造成消费者财产损害的,应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等方式承担民事责任。”因此,根据双方应当承担的民事责任,陈xx可以要求饭店赔偿部分损失,同时自己也应承担部分损失。

美容卡余额可要求退还

案情介绍

据李小姐反映,她在某美容院办理了一个美容卡,但因工作调动到较远的地方了,卡上还有900多元,就购买了经营者的美容产品。买了一部分产品后,经营者说没有产品了,剩余的255元等有产品时再给邮寄,但经营者一直拖着不给或说还没有产品。李小姐要求经营者退回255元遭拒。后经工商所调解,商家同意退款255元给消费者。

案例点评

工商部门认为,李小姐美容消费服务卡上余额900多元是预付款。预付款和定金都是合同履行前一方当事人给付对方当事人的一定款项,都具有预先给付的特征,但二者是有区别的:定金具有制裁违约方补偿受害方的作用,即给付定金一方违约的,无权要求对方返还定金,收取定金一方违约的则双倍返还定金;预付款本身就是价款或者价款的一部分,在合同没有履行的情况下,不管是给付价款的一方违约,还是接受价款的一方违约,预付款都应该退回。李小姐与美容店存在消费合同关系,在双方未约定合同解除条件及违约责任的情况下,可根据公平合理原则解决纠纷。

手机制式当面说清 否则可申请退货

案情介绍

张女士在某商场购买了一部手机,该款手机售价1120元,产品的发票及三包票证齐全。使用几天后,张女士在操作手机摄像功能时,发现不能正常使用,故将手机拿到商场要求维修。商场声称,由于与商场签约的手机售后维修店取消了,新的维修服务中心在本地区没有建立,所以无法为张女士的故障手机进行维修。

案例点评

根据新《消法》第二十四条和《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第三条的规定,移动电话机商品实行谁销售谁负责三包的原则。商场不得以本地维修站取消为由,拒绝为消费者提供三包服务,同时商场也应该承担三包运输等必要的费用。建议商场给消费者维修。商场表示,愿意承担张女士的手机维修事宜和维修费用。消费者表示满意。

新消费我做主

一年一度的“3·15国际消费者权益日”即将来临,区工商分局、区消协将围绕“新消费我做主”主题,大力开展年主题宣传活动,在全社会营造主动聆听消费者意见、满足消费者需求、让消费者满意的社会氛围。

近日,区工商分局、区消协先后走进社区、学校,开展消费知识讲堂,“维权小教员”向社区、中小学生,从消费者权益、消费纠纷的解决途径,以及购买商品的注意事项等方面进行生动讲解。

下一步,区工商分局将充分利用社区消费学校,与社区长期合作,继续开展系列宣教活动,向社区群众和中小学生学习普及消费教育知识,提升社区居民的消费维权意识。

与此同时,进入今年3月后,区工商分局和区消协也全面启动了“3·15”宣传系列活动。走访部分工商联络站、绿通企业、消费教育学校,将年主题推广到经营者、消费者、社区中去,营造消费维权氛围。联合区工商分局团委成立消费维权小分队,深入商场、



超市、企业、社区等,宣传新《消法》,普及消费知识。

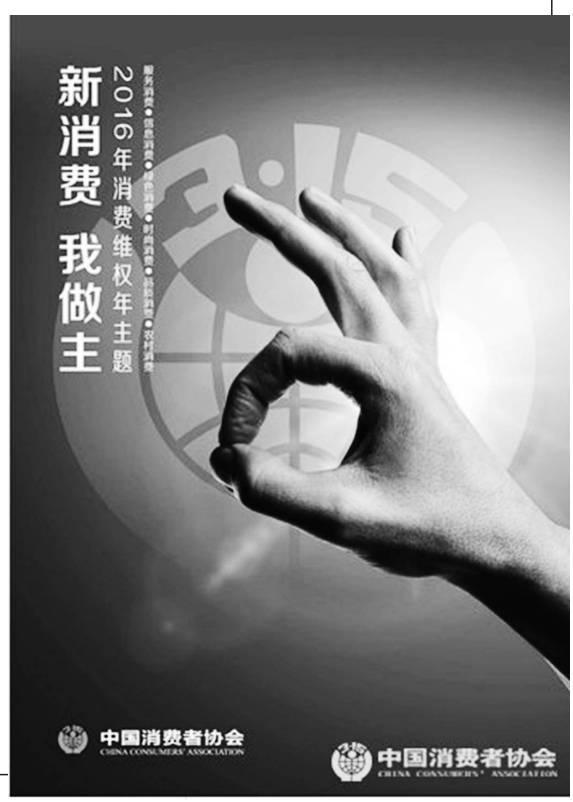
不仅如此,“新消费我做主”主题系列宣传活动也将同期举行。3·15当天,区消费者协会将联合区工商分局、检测机构、金融机构在永定镇设立主会场,开展“新消费我做主”大型宣传活动。围绕年主题,一是向消费者发放消费维权、食品安全、科学消费、绿色消费等方面知识的宣传材料。二是

由专业机构向群众讲解建材、服装、鞋帽、箱包等消费常识和金融理财知识。三是现场接待消费咨询、受理消费申诉、举报。四是现场展示宣传展板、真假商品辨别,向消费者提供安全、健康、绿色的消费信息。各工商所、消协分会也将在在“3·15”期间组织宣传维权进“六区”的活动,积极动员社会各界,全面推进消费教育社会共治。

“新消费我做主” 年主题的涵义及海报解释

这是2016年“新消费我做主”年主题的宣传海报。这幅海报主体元素是在湛蓝色天际和“3·15”标志映衬下一个“OK”的手势,表达消费者对新消费的支持和肯定,也体现出消费者对消费环境日益向好的呼唤以及消费环境应当以消费者满意为标准。

“新消费我做主”年主题的涵义:一是树立“消费者优先”理念,倾听消费者声音,重视消费者诉求,满足消费者需要,赢得消费者对新消费的满意和认可。二是弘扬“诚信、公平、法治”文化,创新消费者权益保护机制,营造让消费者能做主愿消费的良好环境。三是引导科学理性消费,践行绿色消费、品质生活,呼唤维权自觉,提倡依法维权,让消费者主动做新消费的支持者。



新消费
我做主
2016年消费维权年主题

中国消费者协会
CHINA CONSUMER ASSOCIATION

中国消费者协会
CHINA CONSUMER ASSOCIATION