

铸就维权新亮点 再创维权新辉煌

——纪念3·15国际消费者权益保护日

县市场监督管理局

近年来,我县消费者权益保护事业在县委、县政府的领导下,在县消协、相关部门和社会各界的共同努力下蓬勃发展,取得了一系列引人瞩目的成就,2018年度共调解各类消费纠纷305起,为消费者挽回直接经济损失328万元;全年共报送各类消费维权信息及特色维权案例21件,被国家级新闻媒体采用8件,省级新闻媒体采用10件,市级新闻媒体采用2件,县级新闻媒体采用1件,射阳消协被中国消费者报社评为2018年度“新闻宣传优秀单位”。

今年消费维权工作继续坚持以党的十九大精神为统领,把十九大战略部署与消费维权工作紧密结合,积极研究新形势,明确新任务,采取新举措,确保县委、县政府的决策部署在消费维权工作中落到实处,积极构建企业自律、消费者参与、社会监督、政府监管的消费维权社会共治新格局。

一、认清形势要求,紧扣消费维权年主题

“信用让消费更放心”是今年的消费年主题,一是呼吁加快消费领域信用体系建设,通过政府主导、社会参与、行业自律,尽快形成公正、科学、公开的信用评价体系,发挥信用对经营者的激励约束作用,从而营造安全放心消费环境。二是倡导经营者依法诚信经营,自觉完善诚信经营行为,虚心接受消费者评价意见,尊重和保障消费者的监督权,用诚实守信打造品牌信誉,赢得消费者的信赖和认可。三是鼓励引导消费者依法主张自身权益,积极行使监督权,主动参与消费后评价,主动投诉、举报失信经营行为,同时呼吁形成重视、鼓励、保护消费者监督权的氛围,让消费者敢监督、愿监督、能监督,主动将消协的各项工置于社会各界的监督之下,打造阳光透明的社会形象。对于涉及公众利益的侵权事件,要有“亮剑”精神,在公众期待的关键时刻要表明态度,敢于发出声音。一方面强化与新闻媒体的深度合作,及时主动传递消费者权益保护组织的观点意见,正确引导社会舆论。

二、准确把握定位,进一步彰显消协组织的特质和本色

县消协是与全县96万消费者联系最紧密的社会组织,担子越来越重,工作要求也越来越高。只有准确把握定位,做到公益、公正、公信,才能得到广大群众的认可和支持,才能始终与人民群众血肉相连,未来才会大有作为。

第一,信用体系建设是高质量发展的必然要求。当前我县经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段,人民美好生活需要日益广泛,居民消费需求实现由“从无到有”向“从有到好”迈进,对商品及服务的质量、安全、效能等方面的要求不断提升。长期以来,我县消费市场部分经营者片面追求经济利益和扩张速度,诱发了一些信用缺失和信任危机,侵害了消费者权益,损伤了消费信心,成为制约消费市场高质量发展的原因。推动消费领域信用体系建设,发挥信用评价对经营者的激励约束作用,有利于经营者更加注重产品和服务质量,更加注重保护消费者权益,有利于消费潜力释放,有利于建设强大的国内市场,使消费者愿消费、敢消费,享受消费市场高质量发展的成果。

第二,建立消费领域信用体系是营造放心消费环境的首要任务。随着我县机构的改革,消费维权结构明显调整,消费者协会必须围绕“消费环境更加安全放心”的总体目标开展工作,要以消费社会信用环境改善为落脚点,要进一步加强市场监管,要进一步健全消费者维权机制,建立重要消费产品和服务标准体系,要不断提升消费产品和服务质量,确保消费者满意度要有显著提高。把公信力放在重要位置,把公信力作为自身发展的生命力和灵魂。一方面严格执行工作纪律,加强内部管理的制度化、流程化、规范化建设,主动将消协的各项工置于社会各界的监督之下,打造阳光透明的社会形象。对于涉及公众利益的侵权事件,要有“亮剑”精神,在公众期待的关键时刻要表明态度,敢于发出声音。一方面强化与新闻媒体的深度合作,及时主动传递消费者权益保护组织的观点意见,正确引导社会舆论。

第三,消费者和消协组织是建立健全消费领域信用体系的重要力量。消费者是商品和服务的最终使用者和直接感知者,对经营者信用最具发言权,并依法享有对商品和服务的监督权。消协组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的社会组织,掌握大量消费者投诉信息和消费监督评价信息。消费者和消协组织是经营者信用形成机制的重要主体。消协组织应当充分发挥消费维权协同共治的平台作用,依法履行社会监督的法定公益性职责,通过鼓励引导广大消费者积极参与监督,完善消费者意见收集评价机制,探索建立消费者投诉公示制度,开展科学客观的调查研究,综合形成对经营者的消费后评价,引导行业企业规范自律,提高消费者自主理性选择意识,在推动建立健全消费领域信用体系中发挥积极作用。

三、不断开拓创新,进一步优化消费维权工作的机制

面对消费维权的新形势,消协不能在原有模式上惯性前行,需要用改革的精神、宽广的视野,开拓创新,优化机制,提升内涵,以新的形象、新的举措、新的成效,努力开创消费维权工作新局面。

一是开动脑筋思考工作创新。我国经济发展进入新常态,新科技、新技术促进新的经营业态、新的商业模式不断发展。在新形势下做好消费者权益保护,必须与时俱进,观念要跟上,认识要到位,研究要透彻,方法要对路,工作要得力。要加强新型消费问题研究,解决新型消费领域维权难题。要主动真格进行社会监督,动真碰硬地解决当前消费领域比较突出的问题,督促企业和行业提升商品和服务质量,推动消费环境不断好转。要聚焦新需求,开展形式多样的比较试验、消费体验、消费调查等活动,着力实现社会监督从商品领域向服务领域延伸,从实体销售向虚拟销售拓展,从质量安全向生态环保扩展。要聚焦新诉求,对侵害众多消费者合法权益的行为发起公益诉讼、组织约谈,以典型案例震慑违法经营者。对涉及商品质量问题的投诉以专业检测、媒体曝光等多种手段,实现源头治理、系统治理、综合治理,切实强化消费者整体利益保护。

二是动真情开展维权救助。受理投诉、调解维权是消费者权益保护组织的一项基本职能,也是保障和改善民生的一个重要方面,这项工作消协用心去做、带着感情去做。县消协在调处消费纠纷中坚持以人为本的原则,用足用好法规政策,最大限度地帮助消费者解决问题。尤其是面对权益受到侵害的弱势群体,要启动维权救助机制,不仅在感情上给予关心,更要在行动上给予支持,使弱势群体切实感受到消费者权益保护组织的温暖和关怀。要进一步畅通投诉受理渠道,完善网络维权平台,方便消费者网上投诉;优化微信投诉平台,不断完善跨地区消费争议解决机制,降低维权成本,提升服务品质。

四、强化建设,进一步提升消协组织管理的层次和能力

如今,县消协踏上消费维权事业的新征程,消协要以积极进取的姿态,奋发有为的精神,努力扩大影响力、增强凝聚力、提高战斗力,提升参与社会公共事务管理的层次和能力。

一是增强凝聚力,引领社会力量参与消费维权活动。消费维权是全社会共同的事业,需要凝聚社会各界力量,发挥好各方面的积极性。二是提高战斗力,完善组织机构的专专业化程度。以机构改革为契机,建立有利于组织发展的用人制度、激励机制,以良好的体制机制吸引更多有志于消费维权公益事业的优秀人才,提升消费维权工作人员的职业荣誉感和自豪感,构建权责清晰、依法有据、符合公益组织发展规律的现代社会组织法人治理结构。三是扩大影响力,强化消费维权的品牌建设,抓住广大消费者最盼、最急、最怨的问题,扎扎实实办实事、办好事、办有影响的事,为释放消费潜力营造更好的市场环境,为消费者权益保护事业铸就维权新亮点,再创维权新辉煌。

2019年消费维权主题: 信用让消费更放心



日前,中国消费者协会公布2019年消费维权年主题:“信用让消费更放心”。

一、年主题涵义

“信用让消费更放心”有以下几个方面的涵义:一是呼吁加快消费领域信用体系建设,通过政府主导、社会参与、行业自律,尽快形成公正、科学、公开的信用评价体系,发挥信用对经营者的激励约束作用,从而营造安全放心消费环境。二是倡导经营者依法诚信经营,自觉完善诚信经营行为,虚心接受消费者评价意见,尊重和保障消费者的监督权,用诚实守信打造品牌信誉,赢得消费者的信赖和认可。三是鼓励引导消费者依法主张自身权益,积极行使监督权,主动参与消费后评价,主动投诉、举报失信经营行为,同时呼吁形成重视、鼓励、保护消费者监督权的氛围,让消费者敢监督、愿监督、能监督,为实现消费市场良币驱逐劣币尽一份努力。四是发挥消协组织商品和服务监督职责作用,推动调查体验、比较试验等评价信息及消费者投诉信息与经营者信用评价机制的对接,助力建立消费领域信用体系。

二、年主题依据

第一,信用体系建设是高质量发展的必然要求。当前我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段,人民美好生活需要日益广泛,居民消费需求实现由“从无到有”向“从有到好”迈进,对商品及服务的质量、安全、效能等方面的要求不断提升;第二,建立消费领域信用体系是营造放心消费环境的首要任务。2018年9月21日,中共中央、国务院提出“消费生产循环更加顺畅”“消费结构明显优化”“消费环境更加安全放心”的总体目标。其中指出“消费环境更加安全放心”是“消费社会信用环境明显改善,市场监管进一步加强,消费者维权机制不断健全,重要消费产品和服务标准体系全面建立,消费产品和服务质量不断提升,消费者满意度显著提高。”第三,消费者和消协组织是建立健全消费领域信用体系的重要力量。消费者是商品和服务的最终使用者和直接感知者,对经营者信用最具发言权,并依法享有对商品和服务的监督权。消协组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的社会组织,掌握大量消费者投诉信息和消费监督评价信息。消费者和消协组织是经营者信用形成机制的重要主体。



警惕老年消费陷阱

随着我国逐步进入老龄化社会,老年人总的消费环境却不容乐观,尤其在保健品、新型金融理财等消费领域,老年消费者的合法权益更容易受到损害。射阳消协特别提醒广大老年消费者,在选购保健品、投资理财、旅游出行三个方面提高警惕。

一、保健品消费要警惕。选购保健品最好到信誉好、证照齐全、有固定经营场所的正规门店。要相信科学,切忌用保健品代替药物治疗,摒弃花钱就能买来健康的错误观念;切忌贪图小便宜,要小心警惕各种“免费体检”、“免费讲座”、“免费旅游”陷阱。一些不法商家打着“绿色、健康”的旗号,以“义诊”、“健康讲座”等免费体验、免费试用的名义对老年人“洗脑”后伺机进行推销,诱导老年消费者购买其产品。还有的商家则是片面夸大保健品功效,宣称自家产品是包治百病的“特效药”,使消费者误以为保健品可以替代药品使用,吸引老年消费者高价消费,将其骗入消费陷阱,耽误了治疗疾病的最佳时机。此外,购买保健品时需认准批号、收好发票,避免遭遇维权难题。

二、金融理财要谨慎。老年人的生活质量越来越高,手上一般也有一些存款,逐步成了投资理财主力军中的一员,是各大理财公司的重点目标客户。然而,一些不法商家利用老年人信息不对称、认知能力弱等特点,通过虚假宣传、设置消费陷阱、抽奖中奖、幸运中奖、电话号码中奖等类似的骗局等手段,骗取老年人财产。虽然这样拙劣的骗术已经存在了很长时间,但依然有人相信,尤其是以老年人作为对象的诈骗犯罪屡见不鲜。所以,这些来路不明的中奖信息基本上都是骗局,老年人一定要懂得拒绝这类“天上掉馅饼”的“好事”,尤其是在投资理财时要保持理性的头脑,尽量多和子女交流自己的理财计划,多听取子女的意见再作决定。

三、旅游出行要当心。随着生活水平的提高,旅游也成为老年朋友们的一种休闲方式,老年人出行时最好结伴而行或者有家人陪伴。须避开旅游旺季和黄金周等高峰期,出游时除了选择自己感兴趣、没去过的地方外,还要考虑到旅游目的地的气候、地理条件、舒适度等因素。出游的行程节奏要比较舒缓,避免过度疲劳。老年慢性病患者尤其要注意观察旧病动态,要根据自己的情况适时调整旅行计划或中止旅行,及时就医。

最后,射阳消协提醒广大老年消费者,一旦发现自身合法权益受到侵害,要及时向相关监管部门投诉反映,依法主动、有理有据地维护自身合法权益。

供稿:射阳县消费者协会

维权实录

射阳消协工作特色

亮点工作中求独:

- 1.射阳消协在全国消费维权系统第一家突破微商行业消费维权,这项工作得到了中国消费者协会充分肯定;
- 2.射阳消协在县城范围内开展了“新春维权走访”活动,提出了:经营者在节日期间,没有实施明码标价或者随意修改价格,漫天要价以及停止使用有价证券的行为,应当属于侵害消费者权益的范畴。这一观点被中国消费者协会予以认可;
- 3.射阳消协制服了快速快递公司的霸道行为,维护了消费者合法权益。此做法得到了省消协的充分肯定;
- 4.射阳消协在全国消费维权系统首家开展了轻便摩托车发动机排量超标的调研,针对摩托车生产商生产的发动机排量“大排小标”的现状开展消费维权,这项工作得到了省消协表彰。

特色工作再展新招:

- 1.品牌建设初见成效。射阳消协成功申报“全国青少年维权岗”的创建;
- 2.开展辖区品牌创建。2018年度射阳消协推荐并跟踪服务射阳大米、洋马菊花、双灯卫生纸三个企业的商品都获评“江苏省第一届消费者点赞的优质商品”。



维权案例

一起轻便摩托车发动机排量超标纠纷调解

【案情简介】

2018年4月20日,江苏省射阳县海通镇团塘村村民何女士向射阳县消费纠纷人民调解委员会投诉称,她父亲于2016年12月份在射阳县某摩托车销售门市(以下简称:销售商)购买了一辆广州某摩托车有限公司(以下简称:生产商)生产的48cc轻便摩托车,购买价格为3000元。她父亲于2017年3月12日11时,驾驶该车发生车祸,导致死亡。事故发生后,射阳县交警大队对事故车辆技术检验报告,告知何女士“发动机排量为:100.09cc”,何女士认为是该车发动机排量严重超标,导致车速过快,使其父亲驾驶该车驶出路上行道树及土坑,造成父亲死亡,要求销售商赔偿父亲死亡的损失。

【调解过程】

射阳消协接到何女士投诉,经过深入细致调查,综合分析如下:
一是根据射阳县交警大队《道路交通事故证明》,认定何女士父亲未取得机动车驾驶证驾驶无牌号轻便摩托车,说明何女士父亲未能掌握轻便摩托车驾驶技术,是导致事故发生的原因之一;

二是根据射阳县交警大队对事故车辆提请射阳县汽车综合性能检测站检测,结论为“发动机排量为100.09cc”。该车发动机的实际排量严重超标,属于增加了对何女士父亲驾驶车辆出事的危险性,因发动机排量过大,速度快,使何女士父亲驾驶该车驶出路上行道树及土坑,是何女士父亲死亡的原因之一。

主体认定:

根据《消法》第四十条第二款规定,射阳消协把生产商列为被投诉方。

处理结果:

一是轻便摩托车发动机排量超标的处理:轻便摩托车发动机排量超标属于质量范畴,应该由生产商负责承担责任。依据《消法》规定,“退一赔三”,即由生产商退还女士父亲的购车款3000元,另给予三倍的赔偿,即赔偿9000元,合计12000元(事故车辆由生产商收回);
二是何女士父亲死亡丧葬费及死亡赔偿金的处理:何女士的父亲是无证驾驶机动车,应该负主要责任;生产商生产的轻便摩

托车的发动机排量超标,增加了何女士父亲驾驶车辆出事的危险性,应承担次要责任。射阳消协参照《江苏省射阳县人民法院民事判决书》2012射民初字第0703号规定,酌定何女士父亲无证驾驶机动车肇事,承担80%的责任;酌定生产商生产超排量轻便摩托车,承担20%的责任。根据江苏省2016年度丧葬费及死亡赔偿金的标准,由生产商承担何女士父亲死亡所需丧葬费及死亡赔偿金的20%,计45000元。

【案例点评】

这起轻便摩托车质量纠纷争议难点,一是主体认定;二是责任分解;三是赔偿(补偿)数额。

1.主体认定,本案中,射阳消协考虑销售商确实不知道所销售的轻便摩托车发动机排量严重超标,并能如实提供车辆来源及发票,且承担责任能力有限,故依据《消法》第四十条第二款规定,把生产商列为被投诉方,主体认定科学,生产商也无异议;

2.责任分解,射阳消协对何女士的父亲未取得机动车驾驶证驾驶无牌号轻便摩托车行为,认定为主要责任。这就提醒广大消费者驾驶机动车也必须取得驾驶证和牌照,无证驾驶机动车

将承担巨大责任。本案中,何女士父亲因无证驾驶机动车肇事,则应承担交通事故的主要责任;而生产商生产的发动机排量超标的轻便摩托车,属于增加了何女士父亲驾驶车辆出事的危险性,应承担次要责任。对发动机排量超标的轻便摩托车的处理,由生产商承担全部责任,即“退一赔三”;对何女士的父亲死亡所需丧葬费及死亡赔偿金的处理,由生产商承担次要责任,即承担何女士的父亲死亡所需丧葬费及死亡赔偿金的20%。责任分解适当,双方都已认可。

3.赔偿(补偿)数额,本案中,对摩托车发动机排量超标的处理,射阳消协依据《消法》第五十四条规定,由生产商承担“退货”,即3000元;并依据《消法》第五十五条规定,由生产商承担“三倍赔偿”,即9000元;对何女士父亲死亡丧葬费及死亡赔偿金的处理,射阳消协依据《消法》第四十九条《侵权责任法》第四十三条规定,参照《江苏省射阳县人民法院民事判决书》(2012射民初字第0703号)的民事判决书的分责方法,酌定何女士的父亲承担80%的责任,生产商承担20%的责任,即生产商给予何女士父亲死亡丧葬费及死亡赔偿金225000元的20%补偿,即45000元,合计赔偿(补偿)给何女士57000元。赔偿(补偿)数额适当,双方都很满意。