

去年全省消协组织为消费者挽回损失1429万余元

省消费者协会 关于线下七日购物 无理由退货的倡议

□记者 贾楠

2017年以来,全省各级消协组织坚持营造安全放心消费环境,以消费年主题为重点,全力抓好消费教育、消费指导、社会监督、投诉调解等各项工作,积极推动《河北省消费者权益保护条例》颁布实施,消费维权工作有新成效。

2017年,全省消协组织接待消费者来访和咨询近11万余人次,受理消费者投诉13578件,解决12344件,投诉解决率90.91%,为消费者挽回经济损失1429万余元。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉151件,加倍赔偿金额30万元。

围绕消费年主题,突出重点领域,多元化开展消费教育,有效引导消费

消费教育是提升国民消费维权意识和水平最直接、最有效的方法。去年,全省各级消协组织围绕消费年主题,突出重点领域,通过消费提示警示、典型案例曝光、权威发布、企业承诺、现场连线等形式,多元化开展消费教育,有力打击了有悖社会和谐的不法经营行为。

去年3-15期间,省消协举办了2017年纪念3-15国际消费者权益日宣传咨询服务活动,实地考察了北国超市开展放心消费创建活动情况,省消协分别向消费者和经营者发出了倡议,启动了河北省消费者协会放心消费创建活动启动仪式,大力宣传了全省消费维权工作,帮助消费者逐步树立正确的消费观。

同时,全省各级消协组织通过及时发布春节消费提示、中秋节消费提示、双十一消费提示、元旦消费提示等各类消费信息,有效地引导了消费。其中,保定市消协发布的春节消费提示受到中消协领导的肯定。石家庄市消协发布了老年人理性购买保健食品、慎重购买预付卡等消费提示38条。

不仅如此,消费教育进学校、进社区、进企业、进商场、进景区“五进”活动,网络消费教育进校园大型宣传咨询服务活动,金融消费教育大讲堂进社区活动,省消协还联合各地消协组织开展了形式多样的主题教育进基层活动,提升国民消费知识和技能,培养科学文明的消费观念和维权意识。

今年,省消协将采取走下去的方式,通过设立宣传咨询点,上门向消费者提供咨询服务,散发宣传资料,开展形式多样的消费教育活动。同时,为进一步提升我省消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度,省消协将在全省继续组织开展放心消费创建活动,鼓励和支持经营者作出公开承诺,通过开展创建放心商店、放心市场、放心产品、放心景区、放心服务等活动,进一步规范经营行为,净化消费环境、引导科学理性消费。

强化社会监督,围绕是否存在不平等格式条款、虚假夸大等问题,深入开展消费调查评议活动

去年,各级消协组织为充分调动和发挥社会各界,特别是广大消费者的社会监督作用,督促行业、企业清理不符合消法的行业规则和经营行为,促进企业履行社会责任,提升服务质量,围绕是否存在不平等格式条款、虚假夸大等问题,深入开展了多种形式的消费调查评议活动。

去年3月至4月,省消协组织石家庄、保定、廊坊等市消协对商业场所、餐饮住宿、交通运输等10类消费场所的无障碍设施开展了百城无障碍设施体验式消费调查活动。同年7月,省消协联合京津消协,针对消费者反映强烈的手机上网漫游费和降低手机上网费的问题进行了集中研讨,就取消京津冀手机上网漫游费和降低手机上网费的问题达成一致意见。

针对当前消费热点难点,省消协积极开展消费评议。去年1月



3月14日,省政府新闻办召开河北省3-15消费维权工作新闻发布会。

16日,省消协向健身行业经营者发出公开劝谕,明确指出该行业利用格式合同条款侵害消费者权益的违法行为,建议有关行业协会督促健身行业经营者对现有格式合同文本予以清理,对不符合情势变更或解除的合同立即修改,以确保消费者权益得到有效保护。

此外,各级消协组织还针对消费者反映强烈的一些消费问题,主动作为,依法约谈相关企业,督促企业加强自律,社会反响良好。去年2月,保定市消协约谈了25家电商企业代表,引导网络交易平台经营者落实责任义务,避免或遏制侵权行为的发生。为教育企业树立诚信意识、责任意识,承德市消协去年前后6次对电商、银行、预付卡健身行业进行了约谈。

省消协相关负责人表示,今年,省消协还将加大对一些行业存在的违规服务、虚假宣传、设置消费陷阱等问题,以及供热、银行、保险、快递、电信、航空、美容、健身、餐饮、维修服务等重点领域存在的霸王条款和侵害消费者权益行为进行消费评议,对于评议出的问题,及时向行业主管部门、经营者进行通报,并督促整改。

通过开展放心消费创建活动、消费体察、比较试验等形式,努力营造安全放心的消费环境

开展放心消费创建活动,有针对性地组织开展消费体察,对消费者生活密切相关的部分商品进行比较试验。去年以来,全省各级消协组织以营造良好消费环境、提高消费者自我保护意识为目标,积极开展消费指导,努力营造安全放心的消费环境,收到较好效果。

去年年初,省消协向全省经营者发出“诚信为本、品质至上、优化环境、消费无忧”的倡议,各地消协围绕放心消费做了大量卓有成效的工作。石家庄市消协先后与省汽车用品行业协会、市商业联合会联合开展放心消费创建活动,全市200多家商贸流通企业积极参与其中。去年11月,中消协在保定市召开全国消协秘书长工作座谈会暨放心消费创建活动观摩会,来自全国18个省市消协组织参观了保定百货、安新放心消费一条街、白洋淀码头放心消费创建场所,得到了全国各地消协组织的好评。

为全面掌握商品和服务质量

方面整体情况,进一步督促经营者经营行为,去年,我省各级消协组织有针对性地开展了消费体察。省消协先后组织开展了春节消费市场体察和探秘肯德基消费体察。石家庄市消协先后组织各界消费者代表赴红星美凯龙、北国超市等企业进行消费体察,对发现的问题,要求企业限期整改。廊坊市消协联合市区工商局及部分消费者代表,到华润雪花啤酒企业生产一线进行实地消费体察活动。

去年,省消协还对防盗门、羊(绒)毛衫、羽绒服、床上用品、电子锁等与消费者生活密切相关的部分商品进行了比较试验,有效引导了消费。今年,省消协将积极探索比较试验的新思路、新模式,选准项目,规范操作,为消费者放心消费提供科学依据。同时,省消协还将继续开展消费体察。组织协会工作人员、律师、消费者代表及消费维权志愿者以普通消费者身份对一些商品和服务进行体验式暗访、体察,对经营者的服务环境、业务操作程序、承诺践行情况、合同签订、商品宣传以及产品质量进行亲身体察、实地考察,并作出客观准确评价。

张家口市全面推行“双随机一公开”监管

深化商事制度改革,推行“双随机一公开”监管,是深化放管服改革的重要内容,张家口市委、市政府高度重视“双随机一公开”监管工作,按照政府主导,工商牵头,部门推进,分级落实的工作机制,在全市积极部署和推行了“双随机一公开”监管机制,加强事中事后监管,进一步规范行政执法行为,营造公平有序的营商环境,保护经营者和消费者合法权益。

近年来,张家口市认真贯彻落实上级关于“双随机一公开”各项工作部署,统筹谋划年度工作,各县区每年都召开年度专题工作研究会,对上一年“双随机一公开”工作进展情况进行总结,查找不足,及时整改,并对下年工作进行谋划全面部署,制定出年度“双随机一公开”抽查工作计划。截至去年底,全市各级各部门共对32407家监管对象开展了3799次“双随机”抽查,并将抽查结果及时在相关网站进行了公示。

强化组织领导,建立科学管理工作机制

2015年8月5日,国务院办公厅发布了《国务院办公厅关于推广随机抽查规范事中事后监管的通知》,要求在政府管理方式和规范市场监管中,全面推行“双随机一公开”的监管机制,即在监管过程中随机抽取检查对象,随机选派执法检查人员,抽查情况及查处结果及时向社会公开。张家口市人民政府及时成立了“双随机一公开”监管工作领导小组,制定出台了《张家口市人民政府关于推广“双随机一公开”抽查规范事中事后监管实施方案》,建立了“双随机一公开”监管工作机制,并按要求建立了市场主体名录库及执法检查人员库,制定了随机抽查事项清单,及时在市门户网站进行了公开。全市各部门应纳尽纳,并全部开通了政务外网,将该局执法人员信息录入到了“双随机一公开”监管工作系

统,为联合开展双随机抽查工作奠定了基础。

严肃执法纪律,确保“双随机一公开”监管全覆盖

去年,全市各级各部门在市



双随机一公开现场调度会。

双随机一公开领导小组办公室的统一安排部署下,大力开展跨部门联合抽查,联合执法取得了新进展。如张家口无线电管理局为了深入贯彻落实新《中华人民共和国无线电管理条例》,进一步规范整顿张家口市无线电发射设备销售市场,张家口无线电管理局于2017年9月联合市市场监督管理局,对全市无线电发射设备销售市场进行了检查,检查过程中,工作人员对各经销商基本情况及所售无线电发射设备作了详细的登记,重点检查了无线电发射设备的型号核准代码,摸清了全市无线电发射设备销售市场情况。在联合开展专项检查活动中,按照《张家口市跨部门联合抽查实施细则》,市县两级共开展了42次跨部门联合抽查,检查市场主体582户,同比减少了执法频次,避免了以往对企业检查频繁,

为企业更好地从事生产经营,提供了有力的保障。

同时,为了实现“双随机一公开”监管全覆盖的工作部署,张家口市结合实际,自2017年10月30日至2017年11月30日,在全市集中开展了“双随机一公开”监管全覆盖

事中事后监管方式的探索和创新,全市各级各部门自开展此项工作以来,相互广泛开展经验交流,不断借鉴好做法好经验,努力完善抽查工作流程。2017年11月,张家口市市场监督管理局作为牵头单位,邀请省“双随机一公开”监管工作领导小组办公室工作人员和上海万达软件公司技术人员,围绕国务院“双随机一公开”系列政策和河北省“双随机一公开”监管工作的管理及应用进行了大规模培训,取得了良好的宣传效果。

全面推行“双随机一公开”监管,是完善事中事后监管的关键环节,一方面切实解决当前一些领域存在的检查任性和执法扰民、执法不公、执法不严等问题,营造公平竞争的市场环境和法治化便利化营商环境,进一步激发市场主体活力,推动大众创业、万众创新。另一方面将检查结果对社会公开,社会公众和广大消费者可以便捷地了解一些企业的信用信息,对于保护消费者合法权益,都具有极其重要的意义。

今年,张家口市将进一步加强执法队伍建设,加强专业法律知识培训,努力在提升全市“双随机一公开”监管工作规范化、标准化水平上下功夫,围绕重大活动,特别是冬奥会筹办工作,加大对北京周边区域及比赛举办地、冬奥会筹办对象的随机抽查力度,为冬奥会筹办和本地发展,做好消费者权益保护工作,作出积极贡献。

攻坚月行动,制定了攻坚月行动方案,对行动总体要求、组织领导、方法步骤、工作要求等内容进行了明确,并按照方案要求,主要负责同志亲自上阵,敲钟问响,分管负责同志具体推进,随时调度,明确各科站职责,层层分解任务,细化责任,还指定专人负责周报告事宜,上报内容经分管领导签字,严禁出现迟报、漏报、错报、不报现象。

创新体系管理,提升工作再次上档升级

双随机一公开监管工作是

张家口市市场监督管理局 紧扣消费热点 服务美好生活

近年来,张家口市市场监督管理局按照市委、市政府以民生为导向的发展战略部署,紧紧围绕“四个专项行动”的总体要求,以构建安全放心的消费环境为中心,以12315护民生专项行动为抓手,紧扣消费领域的热点问题,克服难点,多管齐下、多措并举,大力弘扬核心价值观,努力营造诚信消费环境。2017年,全年通过12315热线电话、全国互联网平台、来信、来访等多渠道受理消费者各类诉求信息7150条,投诉举报总体办结率97.5%,调解成功率79.2%,为消费者挽回经济损失235.3万元。

突出重点,加强流通领域商品质量监管

为认真履行流通领域商品质量监管职责,在深入研究商品质量监管新形势、落实国家工商总局和省工商局工作重点的基础上,全面加大了抽查检验工作力度。结合消费者投诉数据分析、媒体网络热点以及日常监管中发现的商品质量问题,以日用消费品、家具建材、家用电器以及新型消费品为重点,制定了20大类涉及百姓身体健康和人身财产安全的重点商品抽检计划。同时,针对目前网络销售商品和服务的规模呈现大幅度增长,随之而来的消费投诉日益增多问题,全市各级市场监管部门坚持线上线下一体化监管,积极探索适应网络经济发展趋势的新型网络监管工作机制和手段,认真研究实现网络监管方式和传统监管方式相互融合的新途径、新办法。

推进消费维权景区活动

该局在对全市景区、景点及相关



张家口市市场监督管理局 紧扣消费热点 服务美好生活

升级工作方案》,将旅游景区放心消费作为创建活动的一项重要环节,围绕消费放心、维权放心、服务放心、质量放心、旅游放心“五放心”的工作目标,引导和督促景区经营者健全和完善消费维权自律制度建设,加强商品和服务质量管理,进一步规范旅游景区市场秩序,全面提高旅游服务管理水平,助力旅游消费升级。

转型升级,推进消保维权工作再上新台阶

该局将近年来积累的诸多经验系统化、理论化,并形成长效机制。将其作为今后工作的遵循和指导,认真履行职责,强化流通领域商品质量监管,按计划完成年度抽检任务,建立健全以宣传发动、商品抽检、信息公示、行政约谈、专项整治和执法办案为一体的工作机制,依法加强后续处理工作。同时,学习借鉴先进单位在流通领域商品质量监管工作中的经验做法,充分发挥监测职能,强化对流通领域商品质量和商品质量的监管,逐步探索和介入新的消费领域,严格规范抽检工作流程,按照《流通领域商品质量抽查检验办法》,进一步规范抽检工作的相关程序,积极探索抽检结果共享方式方法,逐步构建商品质量监测、全面响应、机制,有针对性地开展专项整治,在前期开展网络商品质量抽检的基础上,总结工作经验,为今后依法开展网络抽检工作提供规范和支撑。

为进一步创新活动方式,拓展创建领域,增强创建活力。该局在推进放心消费创建活动的同时,抓好消费维权服务站建设工作,创建示范店、示范街的基础上,逐步向行业创建进行纵深推进,大力提升创建活动效能。

(李军利)