泰安市消费者协会秘书长乔建陆——

天天“3.15”保障消费者权益

本报记者 李兆辉

工商人员现场受理消费者投诉。 本报通讯员 施圣涛 摄

2012年“3.15”活动日主题“消费与安全”将消费者安全消费和环境安全结合在一起,同时,特别注重弱势群体的安全权益。就今年“3.15”主题,本报采访了泰安市消费者协会秘书长乔建陆。

“消费与安全”符合消费者需要

齐鲁晚报:今年3.15的主题为“消费与安全”,与往年有什么不同?

今年“消费与安全”年主题是结合消费者反映的消费领域问题提出的,主要从产品和服务安全、环境安全等方面维护消费者权益。

我理解的“消费与安全”,也是消协今年工作的方向,大致分为四个方面:提高全市企业消费维权意识,促使其生产安全产品、提供安全服务;增强生产消费领域环保意识,保障环境安全;同时,特别注重保障老人、儿童、农民等弱势群体的安全权益;动员全市消费者树立良好消费观念,使消费行为符合安全消费的要求,通过消费者的选择推动行业规范发展,更好地保障消费者安全权益。

多项举措保障消费者权益

齐鲁晚报:刚才围绕年主题,您谈到今年消协的工作方向,能不能谈一下今年具体要做些什么?

消协今年主要做七项工作,简言之就是广宣传、化纠纷、测产品、促合作、曝侵权、奖优秀、罚“霸王”。

采取多种形式,对年主题进行广泛宣传,提高社会各界对消费与安全的认识,引导社会积极参与年主题活动。积极处理消费者关于消费安全方面的投诉,及时化解消费纠纷。加强与安全有关的商品和服务的抽检比较试验,对外发布有关消费安全的消费警示、提示,为消费者提供安全产品和服务信息。加强与有关行业协会的沟通与合作,共同推进对消费者安全权的保护工作。大力开展消费维权舆论宣传和监督。建立与新闻媒体的协调联络长效机制继续推行新闻披露制度,对侵害消费者合法权益的行为进行曝光。针对消费疑点和新兴消费方式,开展消费体察活动,指导消费者科学理性消费。结合泰安实际,选择一批产品质量好、服务水平高、维权意识强的优秀企业,建立消费体验基地。围绕服务行业中的“霸王条款”,开展消费调查和消费评议活动,并主动联合和配合有关行政执法部门开展市场监督检查。

典型案件要让媒体曝光

齐鲁晚报:年年3.15,你认为它为消费者和企业带来哪些“实惠”?今年3.15,消协期望或者预期达到一种什么样的效果?

目标概括起来就一句话:推动民生经济科学发展

通过今年“3.15”活动,我们希望让更多诚实守信企业得到消费者认识和认可,让他们做大做强做优,从而实现促进发展和维护消费者权益的双赢。

每年“3.15”期间,社会各界高度关注消费者权益保护工作的时期,通过开展一些与消费者近距离、参与性的活动,让企业认识到自己是保护消费者权益第一责任人的角色定位,更加自觉地守法经营,诚信经营,提供质量更好的产品和服务,从根本上维护消费者权益。

另外,曝光一批典型案件,查处一批严重侵害消费者权益的违法行为,也是今年“3.15”要实现的目标之一。今年消费者协会将通过加强与新闻媒体的合作,有意识地曝光典型案件,让违法分子无处遁形,也帮助消费者提高识别能力;通过与有关职能部门合作,查处一批案件,让违法分子名誉扫地、经济破产,客观上使其不敢继续分割消费者权益,也能够警示那些意图侵害消费者权益的潜在违法分子。泰安市消费者协会连续几年开展的“天天3.15”活动就取得了明显的成效,在社会上也引起了较好的反响。