

菏泽消协解读《消协组织消费维权约谈经营者办法(试行)》 处理消费纠纷由被动变主动

本报菏泽10月29日讯(记者董梦婕) 11月1日起,《消协组织消费维权约谈经营者办法(试行)》(以下简称《约谈办法》)在全国实施,处理消费纠纷的方式由被动变主动,对一些还没有发生纠纷但存在缺陷或安全隐患的问题也纳入了约谈范围。

据介绍,消费维权约谈是消协组织针对商品质量或服务质量的突出问题,与经营者进

行直接沟通交流、通报情况、听取意见、研究办法,指导经营者建立和完善自律制度,督促经营者切实维护消费者合法权益,落实长效管理机制的行为。

菏泽市消协秘书长牛建峰表示,根据《约谈办法》,经营者存在群体性投诉或者有潜在群体投诉风险;发布违法广告或夸大宣传、虚假宣传欺骗消费者;消费者投诉反映比较集中,被新闻媒体曝光;存在侵害消费者权

益倾向;比较试验结果表明产品质量或服务存在缺陷;经营者提供的商品或服务存在缺陷或安全隐患,应采取有效措施而采取的;格式条款、通知、声明、店堂告示等存在侵害消费者合法权益等行为之一,消协组织就可以按照程序组织约谈。

“消协过去在处理消费者维权方面的力度不够硬,常有企业不同意调节,如今约谈制度的设立为消费者维权加了一项利器,

对一些还没有发生纠纷但存在缺陷或安全隐患的问题也纳入了约谈范围,可以减少很多潜在纠纷。”牛建峰说。

牛建峰表示,被约谈单位确有损害消费者权益行为的,约谈结束后,经营者应当在合理期间内根据约谈内容制定整改方案,落实整改。对于不积极落实整改措施的经营者,消协组织视情况可向其发出《保护消费者权益建议(劝谕)书》,必要时公开发布。

涉及其他管理部门的,可向相关单位提出消费维权建议。

对拒不参加约谈或约谈后不履行法定义务、不落实整改措施的经营者,消协组织通过公众媒体进行披露,并列为重点监督对象。侵害消费者权益问题事实清楚,且情节严重的,消协组织向社会发布警示提示。查明存在违法违规行为的,依法移交有关行政主管部门进行查处。

菏泽将招募消费维权志愿者

今年底要建立30-50名的消费维权志愿者队伍

本报菏泽10月29日讯(记者董梦婕) 保护消费者的合法权益是全社会的共同责任,依照《全国消协组织消费维权志愿者队伍管理办法(试行)》,菏泽市消协将在全市建立消费维权志愿者队伍,筑牢消费维权社会监督体系。

29日,在全市消协工作暨业务骨干培训会议上,正式转发《全国消协组织消费维权志愿者队伍管理办法(试行)》的通知,该文件要求各市消协(委员会)在2015年底建立30-50名的消费维权志愿者队伍,并将消费维权志愿者资料表格于2015年12月10日前报省消协,各市聘任的消费维权志愿者经省消协、中消协审批备案后,作为省消协消费

维权志愿者,并纳入中国消费者协会消费维权志愿者队伍管理体系,开展消费维权社会活动。

结合当前消费维权工作形式和本地实际,市消协对志愿者队伍的聘任进行部署,要求各县区消协在11月底前将申报结果上报市消协汇总,消费维权志愿者自愿报名申请,聘期两年。

据了解,申报消费维权志愿者要求年龄在18-65岁,应具备较高的政治文化素质,遵守国家相关法律法规,熟悉消费者权益保护法律法规;办事公道,无社会不良记录;热爱消费者权益保护事业,愿意以消费者的身份自愿、无偿地参与消协组织开展的消费维权工作;熟悉当地情况,

自觉服从消协组织管理。

消费维权志愿者要积极参与消协组织定期或不定期开展的对商品和服务的社会监督活动,对损害消费者合法权益的行为进行监督、举报;积极向消协组织提出工作意见和建议;根据消协组织工作安排,收集或整理相关消费维权信息和资料,及时向消协组织反馈;应邀参与消协组织开展的消费教育、消费体验、调查评议、消费争议调解以及其他社会监督工作。

菏泽市消协秘书长牛建峰介绍,中消协还将建立消费维权志愿者建设工作网上服务平台,对消费维权志愿者建设工作实行分级管理。



菏泽市消协对志愿者队伍的聘任进行部署。本报记者 董梦婕 摄



共享全球眼科智慧

当双11遇上飞秒十年

眼镜党们嗨翻天!

中国近视手术安全白皮书发布会(巨野站)

顶级飞秒直降4000元,免200元术前检查费。

活动时间: 11月15号 活动地点: 巨野万家大酒店 报名电话: 4000-567-120



马上行动! 不再犹豫

改变从摘掉眼镜开始

地址: 牡丹区成阳路508号(牡丹区公安局南800米路西) 摘镜电话: 4000-567-120