

3·15将至,记者专访聊城市工商局党组书记、局长周兆岩

# 将消费维权作为民心工程抓实抓好

本报记者 邹俊美 通讯员 李兴山 张连福

2017年的“3·15”又将来临,今年的消费维权年主题是什么?聊城市是怎样贯彻落实的?3·15期间聊城市将开展哪些活动?2016年是“十三五”的开局之年,全市工商和市场监管系统深入推进“放管服”改革,持续加强事中事后监管,大力整顿消费市场秩序,提升消费维权效能,2016年聊城工商部门和消协在消费维权方面取得了哪些成绩?近日,本报记者带着这些问题,采访了聊城市工商局党组书记、局长周兆岩。

**记者:**周局长,3·15期间工商部门或者消费者协会安排了一些什么活动呢?

**周局长:**3·15期间,我们工商部门将联合消费者协会开展一系列宣传活动,一是发布2016年度消费维权八大投诉热点和十大典型案例,刊发消费警示,提示;二是表彰聊城市2015—2016年度消费者满意单位;三是围绕“网络诚信 消费无忧”年主题及工商、消协全年消费维权工作我将接受相关媒体专访;四是与媒体联合开展“信用聊城 天天3·15”专栏,征集“诚信故事”和消费维权线索,弘扬维权,共筑诚信;五是大力宣传消费维权年主题和响应市委、市政府宣传“创建全国文明城市”重要意义的号召,扩大覆盖面,市消协选择在聊城市区繁华路段公交站牌30个站点宣传2017年消费维权“年主题”和“创建全国文明城市”的重要内容。六是指导和监督聊城电视台综合频道举办“培育诚信经营环境 创建全国文明城市”暨聊城市首届消费行业十佳诚信经营单位评选活动。七是邀请全市部分大型流通企业和服务企业代表30余家于3月7日召开了聊城市“消费维权”工作座谈会,会议发布了聊城市2016年度消费维权八大投诉热点,通报了2016年12315平台消费投诉情况和我市2016年流通领域商品质量抽检情况,部分企业代表作了消费维权交流发言。八是积极参加今年3月份在安阳消协召开的毗邻四省六市(安阳、长治、晋城、邢台、邯郸和聊城)消费维权联席会议,为消费者异地投诉提供互联互通平台,进一步优化跨省、跨市、跨区域消费环境。九是参加行风政风热线3·15专题节目和12345市长热线活动;十是指导各县市区开展3·15宣传咨询服务活动。

**记者:**周局长,我们知道每年消费维权都会确定年主题,今年的消费维权年主题是什么呢?

**周局长:**好的,今年中消协确定的年主题是“网络诚信 消费无忧”,年主题的涵义主要是:一是倡导网络经济下诚信经营,强化网络经营者责任意识,切实落实法定义务,自觉保护网络消费者合法权益;二是建立完善网络消费者知情权、求偿权、交易权以及安全权等方面的消费者权益保护制度,发挥“互联网+”给消费生活 and 经济发展带来的新动力;三是发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用,搭建网络消费者保护社会共治平台,构建紧密相连的网络命运共同体,建设消费无忧的网络消费环境。

**记者:**周局长,2016年我们工商部门和消协在消费维权方面取得了哪些成绩呢?

**周局长:**好的,2016年,我们围绕保障改善民生,深化消费维权工作,营造安全放心消费环境取得了新的成效。加强流通领域商品抽检力度,对10大类40个品种401个样品批次

的商品进行了抽检,推进了流通领域商品质量持续改善。发布了聊城市“八大投诉热点”和“十大投诉典型案例”,及时发布消费警示,指导消费者加强防范意识,做到了安全消费。建立了毗邻河南安阳、山西长治、晋城、河北邢台、邯郸和山东聊城四省六市跨地区异地消费维权投诉调处机制,推进了异地消费投诉维权工作。着力扩大“12315”消费维权作用,推进消费投诉和解机制建设,建立了聊城市汽配行业消费维权投诉联络站,组织开展了“尚德守法,共治共享”食品安全消费体验活动。2016年,共受理消费者咨询、投诉、举报2.4万件,其中投诉2735件,处结率98.2%,为消费者挽回经济损失90余万元。

**记者:**2017年,我们工商和消协部门在消费维权方面,有什么新的打算或工作计划呢?

**周局长:**今年我们将进一步创新举措,围绕保障和改善民生,营造安全放心的消费环境。将消费维权工作作为一项民心工程、惠民工程抓实抓好,以高质量的维护消费者合法权益,提高人民群众的幸福指数。在创造良好的消费环境上下功夫,在维护好消费者权益上下功夫,把改善居民消费与培育新产业、新经济增长点有机结合起来,通过消费维权和消费环境的改善,推动我市经济提质增效、转型升级,促进生产与消费的良性循环。一是深入开展“红盾质量维权行动”。着力加强流通领域商品质量抽检和监管。继续以涉及人身财产安全的商品、申诉举报集中的商品以及抽检合格率较低的商品为重点,加大商品质量抽检力度,扩大商品抽检范围,增加商品抽检的密度和频次,及时公布抽检结果,查处销售不合格商品违法行为,着力维护消费者合法权益。积极配合上级局开展网络交易商品质量抽检工作,促进电子商务商品质量的提升。继续开展重点领域、重点行业合同格式条款监管。加大对网购七日无理由退货、售后维修等服务领域侵权行为打击力度,切实做好服务领域消费维权工作。二是强化消费维权机制建设。“12315”消费者投诉举报热线是我们对外的重要窗口,担负着化解消费纠纷、维护消费者合法权益的重要使命,是一项民生工程。我们将继续提高消费维权信息化建设水平,发挥12315微信平台作用,搭建集互动交流、宣传引导、维权服务于一体的网络维权新模式。加强12315数据分析,为消费预警和监管执法提供参考。围绕2017年“网络诚信 消费无忧”年主题,通过开展服务评议、消费体验、调查点评、比较试验等活动,强化商品和服务监督,规范消费市场秩序,积极营造安全放心的消费环境。

**记者:**消费者在消费过程中如果认为自己遇到了侵权的事件应该如何维权?投诉应提



聊城市工商局党组书记、局长周兆岩。

交哪些材料?

**周局长:**根据《消费者权益保护法》规定,消费者和经营者发生消费者权益争议的,可以通过下列途径解决:(一)与经营者协商和解;(二)请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解;(三)向有关行政部门投诉;(四)根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;(五)向人民法院提起诉讼。消费者可以通过上述方式维护自己的合法消费权益。

消费者投诉应递交文字材料或有消费者签字盖章认可的详细口述笔录。

投诉材料应包含以下内容:(一)投诉方和被投诉方的基本信息,包括投诉方的姓名、身份证号码、地址、邮政编码、联系电话等;被投诉方的单位名称、地址、邮政编码、联系人、联系电话等。(二)损害事实发生的时间、地点、过程及经营者协商的情况;(三)有关证据。消费者应提供与投诉有关的证据,证明购买、使用商品或接受服务与受损害存在因果关系,法律法规另有规定的除外。消费者协会一般不留存争议双方提供的原始证据(原件、实物等)。(四)明确、具体的诉求。对投诉要件缺乏或情况不明的投诉,消费者协会应及时通知投诉方,待补齐所需材料后再受理。十人或十人以上的群体消费者投诉,可由消费者推选二至三名代表进行投诉。代表人(持全体投诉人签名的授权委托书)的投诉行为对其所代表的消费者发生效力,但代表人在决定变更、放弃投诉要求或进行和解时,应当经被代表的消费者特别授权。

**记者:**当前,网上购物的确给消费者带来很多购物的自由与便捷,然而网上购物方面的投诉案件越来越多,显然这种新兴的商业模式,同样存在着不容忽视的问题。周局长有哪些建议呢?

**周局长:**我首先介绍我们12315热线和市消协2016年受理网络购物的投诉情况。2016年,我们共受理网络消费投诉案件57件,占投诉总量的4.07%。主要涉及的问题是:

1、虚假信息。如网上订贷并付了款,却收不到货品,查询又被推搪或干脆找不到商家;利用巨额奖金或奖品诱惑消费者;攒积分换取奖品,但其奖品最终还需要钱买;使用和著名网站接近的域名来迷惑消费者等。一些经营者利用消费者只能通过语言描述、图片展示等了解商品信息,在宣传中借助夸张的推销辞令、非实拍图片、虚构的交易记录或交易评价,突出性能优点,遮盖自身缺点,让原本平常甚至劣质的产品,在“被包装”之后成为了精美的“畅销品”。

2、商品质量难以保证。网上的商品图片看起来都很漂亮,消费者实际得到的商品往往质量低劣或者二手货或者根本就是假货。有些经营者销售的商品外包装、实物、说明书三者内容不符,有的店铺用仿品冒称正品,有的甚至违法销售“三无产品”(无生产日期、无说明书、无生产厂家)、违禁品、走私货。

3、商家不兑现自己承诺过的商品售后服务。在网购消费领域,很多的商品或服务尚未实现全国联保,在此情况下要想得到售后服务,必须把商品寄回给网商,这个过程往往受到网商的诚信度、物流的安全性和速度、维修期间的替代物等问题的制约。

4、发票上做文章。如发票上不填品名而以一些字母或代码代替;在发票上加盖降价、打折商品、售出一律不退等字样,试图混淆与处理商品的界限;发票上不注明退货日期等等。

5、网络信息安全亟须加强。在网络购物中,网民对网络安全也有很大担忧,诸如用户

的个人信息、交易过程中银行账户密码、转账过程中资金的安全等问题。有些网站的建立不够完善,存在很多的漏洞,不仅能看到会员详细资料、订单产品,甚至能轻松更改会员的密码和资料,获取账户余额。

为防止消费者在网络购物中的合法权益受到损害,特别向广大消费者提出6点建议:一是做到货比三家。在网购之前,要对商品多搜、多查、多对比,从信誉度、成交记录、评价详情等多方面对卖家信誉进行评估。避免购买劣质、不合格商品。二是谨防虚假打折。对于甩卖、清仓、最低价等优惠打折的商品更要仔细对比,核实优惠的真实性,避免被虚假打折行为所蒙骗。三是选择正规、有经营资质的购物网站。正规网站一般在主页下方会有通信管理部门颁发的ICP认证号及工商局网站上的“红盾”标志。同时尽量选择经营规模较大、交易量大、信用等级和评价较高的大型购物网站。四是要注意选择安全可靠的支付手段,尽量选择货到付款的方式。如需在网上转账、充值、付款时,尽量选用安全中立的第三方支付平台,确认无误后,再确定付款。五是对于自己不熟悉的网站,不要轻易输入银行账号密码,不要轻易点击卖家通过短信、QQ、Email等方式提供的交易链接或图片,以防误入“钓鱼”网站,或者进入木马程序。六是保留消费凭证,方便维权投诉。购物后应妥善保管订货单、发货凭证、发票等购物凭证,同时注意保留电商承诺或协议、消费者与商家的聊天记录等电子证据;下单后要保存相关电子单据票号,如需退货应注意保留退货凭证(快递单号等);消费者一旦与电商发生纠纷,可以通过客服网络平台发起维权投诉,也可以向网店或网站所在地的市场监督管理部门、消协组织等投诉维权。