



新消费 我做主

本版由石景山工商分局协办



全市首家军营消费学校落成



物美杯青少年消费维权知识竞赛走过了14个年头

积极开展青少年维权工作

多年来,石景山工商分局在区委的配合下,在辖区中学设立青少年维权消费教育课堂,将青少年的消费教育工作引向深入。同时,加强对校园周边的环境治理,加大执法力度,给青少年创造良好的学习环境。

连续十四年举办“物美杯”青少年维权知识竞赛

“物美杯”青少年维权知识竞赛,从2003年开始,由石景山区教委、石景山工商分局、物美集团等部门主办。以在辖区青少年中宣传普及消费维权知识,维护青少年合法权益为主题,14年来累计有5万名中学生接受了消费维权知识的培训,提高了青少年的自我保护意识,普及了消费维权法律法规知识。

工商分局与教委签订校外教育维权协议

根据“物美杯”青少年维权知识竞赛活动的经验,于2011年3月,工商分局联合物美集团,与区教委制定了校外教育计划,将社会力量引入校外教育领域,丰富校外教育的内容。区教委设立维护青少年合法权益教育课堂,由工商分局消保科、商广科、消协等职能科室与物美集团事业发展部组成讲课小组,结合辖区消费特点,利用学校的社会实践课,为中学生上课,普及

消费维权、社会实践知识,提高青少年自我防范意识。

发挥职能优势,净化校园周边环境

为规范校园周边经营秩序,给未成年人健康成长创造一个良好的社会环境,石景山工商分局充分发挥辖区工商所的监管优势,切实落实辖区监管责任制,将校园周边从事文具、玩具、小食杂店和娱乐场所的经营者进行重点检查,摸清底数。在开展整治行动的同时,对校园周边的经营户进行法制宣传教育。通过与学校周边经营户签订承诺书等形式,鼓励、推动、引导经营者自觉守法经营。

今后青少年维权的重点工作

维护青少年合法权益工作是一项长期任务,石景山工商分局将继续做好几个方面的工作:一是提高思想认识,落实区委、区政府相关工作部署。二是与区教委、团委等建立青少年保护联系会,从制度上落实各项措施。三是发挥职能优势,加大规范校园周边经营秩序,对校园周边从事文具、玩具经营者进行重点检查。四是联合公安部门,重点查处取缔黑网吧、黑娱乐场所,为给青少年一个良好的成长环境创造条件。



工作人员讲解如何识别假冒商品



新《消法》实践的问题与建议

新《消法》在2014年3月15日开始实施。工商总局先后出台了“60”、“61”、“62”号总局令,从互联网交易、流通领域商品监测、处理消费者投诉等3个方面,与新消法相配套,全方位保护消费者权益,为社会经济秩序发展稳定服务。石景山区工商分局结合受理的消费者投诉举报情况,对产生的问题进行了分析,并提出了工作建议。

目前调解工作的几个难点问题

商家侵害消费者权益的行为更加隐蔽,给消费纠纷的化解带来难度。例如:商家以健康讲座的名义,向消费者推销保健品或商品。但不在现场销售,而是通过赠送礼物、免费品尝等形式,骗取消费者的家庭住址、联系方式,将商品送至消费者家中销售,一旦产生争议,商家对销售行为不认可或消失,造成消费者损失得不到补偿,而迁怒于工商部门监管缺失,给消费维权工作带来负面影响。

疑难投诉更加专业化,涉及各部门、各领域的专业知识越来越多。

消费者过度维权案例增多,给调解工作带来压力增大。

关于大宗商品的惩罚性赔偿,新《消法》仍未明确提及。消费者在涉及汽车、房产等大宗商品交易时始终难以获得“退一赔一”赔偿,更不可能在新《消法》实施后,“退一赔三”。

新的消费领域不断拓展,与之配套的消费者保护机制不健全。例如:现在食品安全职责已划转,但涉及食品安全的投诉,百姓依然找工商,虽然国家工商总局出台了文件,但是各级政府没有及时、明确地划分投诉调解的职责。

消费教育和消费引导工作,没有形成全社会的共识,市场经营主体对运用新法规维护消费者权益的意识欠缺。

落实好新《消法》及其配套法规的几点建议

进一步提高消费维权工作人员的法律素质。加强对消费维权工商干部的培训,提高法律知识和理论水平。通过对执法干部的培训,提高解决消费投诉贯彻新消法的效率,提高解决消费纠纷化解问题的能力。

进一步加强部门协作,提高政府其他职能部门的维权作用。新《消法》三十一条提出“各级人民政府应当加强领导,组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者权益工作,落实保护消费者权益的职责”。在贯彻落实新《消法》及其配套法规的工作中,工商部门既应当好主力,又要做好协调。最大限度取得政府的支持,搭建统一的平台,将消费维权与社会稳定的理念挂钩。推动各级政府制定在消费者权益保护方面的考核目标。

进一步加强社会化消保维权机制建设。首先是对商家新《消法》及其配套法规知识的培训和宣传,提高企业维权能力建设。其次是动员社会力量参与消费维权建设,特别是社会团体、行业协会的力量,增加消费维权的社會化管理程度。再有是加强对消费者的培训,提高消费者科学、理性维权的意识和能力,减少消费纠纷的发生。

进一步加强消费维权横向机制建设,与外省市各工商部门、消费者权益保护组织的经验交流,把好的经验做法运用到自己的工作中,充实我们解决消费投诉的手段和方法。

维权故事

老李调解投诉二三事

李俊景转业到石景山工商分局已经30个年头了。他调解处理了大量消费者投诉,赢得了广大群众的点赞。

2015年9月28日,李俊景上班后习惯地打开了电脑。一件市消协转办的投诉单映入了眼帘。广州的陈先生在网上预订了一张火车票,下单支付成功后,商家始终未出票,也未退款,陈先生多次与商家联系未果。老李接到投诉后第一时间联系陈先生了解情况。工作人员称,公司只是一个链接铁友网的平台,车票款是该网站收取的,有问题只能找该网站解决。铁友网在上海注册,如果退回投诉,让消费者投诉上海工商局或消协,虽然符合程序规定,但陈先生的出行可能真的泡汤了。经过一番周折,他查询到公司老板的电话并拨了过去。说来也巧,老板也姓陈。经过老李耐心地做工作,陈经理答应帮忙。最终铁友网在第二天将车票速递到陈先生手中。

努力为八旬老人解燃眉之急。2015年年

初,两位老人互相搀扶着来到金顶街工商所。消费者是一名退休中学教师,陪她来的是她的老伴。投诉商家做的推拿、按摩对自己的病不起作用,要求退还余款。听了老人的诉说,李俊景既震惊,又愤怒。震惊的是一年来老人竟在该店消费了25万4千元;愤怒的是商家对老人的宣传明显是误导。两位老人都已是耄耋之年,40多岁的女儿患重病再次住进了医院,此时老人已拿不出住院费了,要求退回部分钱给女儿治病。李俊景深入商家了解核实情况,同时报告所长,所里派出执法法于部开展调查。掌握第一手资料后,李俊景把经营者约到了工商所。然而,看了商家的消费记录和老人签字认可的凭证,老李犯难了。一是消费余款所剩无几。二是尽管李俊景心中明白老人是被忽悠了,但调解投诉缺乏强制力,调解的空间太过有限。李俊景打出感情牌,并详细说明消费者面临的困境。最终经营者退还两万元现金,并承诺3年内免费为消费者提供足疗等服务。