

“守护安全 畅通消费,聚焦消费维权”

——山亭区市场监管局党组书记、局长张延鹏就“守护安全 畅通消费”消费年主题答记者问

记者 宋伟

为贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会及中央经济工作会议精神,加强消费者权益保护,进一步改善消费环境,促进消费畅通,服务经济社会发展,在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上,中国消费者协会确定2021年全国消协组织消费维权年主题为“守护安全 畅通消费”。如何理解这一年主题的内涵,围绕这一年主题,全区市场监管和消协系统将开展哪些具体行动?又有哪些维权举措?本报记者就此专访了山亭区市场监管局党组书记、局长张延鹏。

记者:中消协的年度主题一直都坚持贴近中心,紧扣热点,立足职能,服务大局;能不能请张局长介绍一下“守护安全 畅通消费”这一年主题的主要涵义?

张延鹏:好的。近年来,我国市场规模不断扩大,消费水平日益提升,消费结构日渐改善,消费成为经济发展最强有力的推动力,基础性作用日渐突出。与此同时,消费领域假冒伪劣、虚假宣传、支付风险、信息泄露、霸王条款等损害消费者权益的情况时有发生,经营者信用缺失的现状依然不容乐观,消费者的安全权、知情权、公平交易权、监督权等还得不到充分实现,在很大程度上影响着消费者满意度和消费信心,制约着消费潜力的进一步扩大。2021年消费维权年主题“守护安全 畅通

消费”,是对消费领域信用体系的呼唤,也是对放心消费环境共建共治共享的期盼。

“守护安全 畅通消费”有以下几个方面的涵义:一是依法履职,筑牢消费市场健康发展基础。安全权是消费者受法律保护的基本权利,保护消费者合法权益是法律赋予消协组织的神圣职责。消费安全涉及人民群众最关心、最直接、最现实的利益,也是消费市场持续健康发展的根基和保障。消协组织要认真履行对商品和服务进行社会监督、保护消费者合法权益的职责,充分发挥消费维权社会平台作用,凝聚全社会力量,营造安全便利消费环境,让消费者能消费、愿消费、敢消费,激发消费潜力,促进消费增长。二是找准痛点,满足消费升级安全新需求。伴随经济发展和技术进步,消费升级持续加速,不断涌现的消费新业态、新模式,在满足消费者多样化需求,提升消费便利度的同时,也暴露出安全保障不足的消费风险。强化底线思维,加强监督规制,促进各类消费业态、模式规范发展,切实保障消费者人身、财产、个人信息安全,是人民群众对美好生活的

新需求,也是新形势下消协组织加强消费者保护的着力点。三是打通堵点,畅通消费助力经济循环。党的十九届五中全会提出改善消费环境,全面促进消费,畅

通国内大循环和国内国际双循环。把消费者权益保护置于更加突出位置,是构建新发展格局的必要保障。消协组织要提高政治站位,同步时代需求,将守护安全作为畅通消费的重要基础,将畅通消费作为守护安全的价值追求,不断提升消费者保护能力、水平,积极推动消费维权协同共治,坚持“守底线、拉高线”,促进行业自律、企业诚信,打通关键堵点,保障消费畅通,推动消费在安全轨道上实现高质量发展,为更高水平经济循环提供强劲动力。

记者:今年区市场监管局、区消协围绕“守护安全 畅通消费”年主题在“3·15”期间安排了哪些宣传活动?

张延鹏:围绕“守护安全 畅通消费”年主题,我们将在区政府的统一部署下,积极动员企业、商户,特别是消费者美好生活的创造者参加到纪念活动中来。具体来说就是从十个方面来贯彻落实年主题。一是召开贯彻落实2021年消费年主题暨“3.15”纪念活动情况通报会。发布2021年消费年主题——“守护安全 畅通消费”的涵义和工作目标,通报我区消协2020年的工作和2021年消费维权主要措施,宣布《山亭区2021年“3·15”国际消费者权益日纪念活动方案》,请区领导对整个纪念活动和全区的消费维权工作提出要求。二是开展宣传咨

询服务活动。在严格落实疫情防控措施的前提下,会同有关职能部门、行业协会、经营单位,在徐庄农村大集和贵诚超市设立宣传咨询点,现场开展宣传咨询活动,发放宣传资料,受理消费者投诉,提供消费知识指导和咨询服务活动。三是开展“消费维权服务联络站”建设试点工作。在全区公服企业、通信企业、银保企业、规模以上商场超市、宾馆饭店、医疗卫生企业等单位,先期选择450家开展“消费维权服务联络站”的建设试点工作。四是开展放心消费承诺践诺活动。组织放心消费示范单位开展承诺践诺倡议活动,广泛吸引线上线下大中型经营者主动开展放心消费承诺践诺,大力倡导线下无理由退货,加大对放心消费承诺践诺活动社会宣传力度,弘扬正能量,曝光负面典型,推动安全放心消费环境建设。五是开展3·15进校园、进社区等消费教育活动。充分利用3·15这个社会关注的重要时节,针对中小、老年人、农村消费者等弱势特殊消费群体,联合有关职能部门、经营者、新闻媒体等单位,深入开展消费教育进中小、进社区、进农村等活动。六是开展系列消费体察活动。年内针对金融、旅游、通信、超市、医院、交通等涉及民生的服务行业,组织人大代表、政协委员、消费者代表等开展消费体察活动,促进企业改进服务

质量和信用建设。七是根据《消法》赋予给消费者协会的职责,开展消费维权建议工作。针对各消费领域存在的问题,开展有针对性的消费维权提醒、建议工作。向(企业)经营者发出“消费维权警示书”,向主管部门发出“消费维权整改建议书”,向行政监管部门发出“消费维权行政建议书”。八是开展系列消费维权约谈活动。针对经营中出现两次或两次以上被投诉或被市(区)长热线接转反映的企业(经营户),区消费者协会将联合相关的行政职能部门对其开展维权约谈。九是继续开展“放心消费示范单位”创建评估审核工作。以加强消费者权益保护、营造安全放心消费环境为重点,深入开展放心消费示范单位创建活动,按照“放心消费示范单位”创建标准开展评估、审核和推荐工作。十是开展“3.15”消费维权专项行动。配合区政府各行政执法部门,对全区各类消费品市场、涉农物资及涉及人民生命、生活安全的行业、商品进行专项检查,保障消费者权益。

记者:准确把握“守护安全 畅通消费”的内涵,对市场监管机关和消费者协会的工作提出了新的要求,我区消协如何发挥好消费维权作用?

张延鹏:“守护安全 畅通消费”年主题是全国消协组织2021年消费维权工作的重点。做好消费维权工作,关键在人。只有狠抓自身建设,练就一身硬功夫,才能从容应对新形势下消费维权领域不断出现的新情况、新问题。我们要强化发展意识,主动融入发展大局;强化效能意识,着力创新履职体系;强化作风意识,不断深化队伍建设。在广泛宣传、准确把握年主题的基础上,夯实消费维权的基础,强化社会监督职能,服务社会发展大局,为建设更加和谐幸福的新山亭做贡献。具体来说,要从三个方面充分发挥好消费维权的作用。一是在发挥消费维权窗口的教育引导作用上求突破。全区各级消协组织要进一步加强大众和新型消费知识的普及宣传,不断提高广大消费者的维权意识和维权理念,提升广大消费者的综合素质,创建诚信消费、理性消费、和谐消费、绿色消费的社会和人文基础,切实引导和加快居民消费结构优化和升级,努力推动我区经济发展方式加快转变,实现改善民生和扩大内需的和谐统一,增强经济发展的动力和后劲。二是在发挥消费维权窗口的监督规范作用上求突破。今年,全区消协组织要始终关注民生与消费的重点、热点和难点问题,想消费者所想,急消费者所急,帮消费者所难。要利用重大传统节日针对消费流行趋势,选择与百姓生活密切相关的消费问题,开展商品及公用服务等领域的消费评议专题调查活动。对于侵

害消费者合法权益的行为,要努力发挥社会监督作用,采取有力措施,将矛盾和纠纷化解在萌芽状态,切实维护消费者合法权益。三是在发挥消费维权窗口的桥梁纽带作用上求突破。消协组织是消费者的“娘家”,也是老百姓的“代言人”,直接代表了人民群众的呼声和要求。全区消协组织要善于在错综复杂的社会关系中理清思路,传递好来自方方面面的心声和诉求,努力成为连接消费者、企业和政府之间的重要枢纽。

记者:区消协是如何健全消费维权救助体系,切实保障消费者合法权益的?

张延鹏:做好消协工作,离不开各级政府的支持,离不开社会各界的关心。因此,我们要充分发挥消协组织的优势,深化与有关职能部门、司法部门、新闻媒体、行业协会的协作,依靠全社会的力量,推动形成多层次、全方位、多领域的消费者权益保护体系,推动建立扩大消费需求的长效机制,更好地适应保障和改善消费领域安全的工作需要。强化和完善消费纠纷协商和解机制,激发企业的社会责任感。探索建立新形势下的消费纠纷调解机制,进一步建立“诉调对接”工作机制。大力开展诉调双向对接,建立健全“诉调对接”工作联席会议制度和考评激励机制,实现全社会共同维权。

一、防疫产品价格和质量问题突出

新冠肺炎疫情暴发以来,防疫产品市场需求呈爆发式增长。随之而来的是,防疫产品质量违法案件与消费者投诉大幅增长。防疫产品消费维权问题具体体现在五个方面:一是个别不法经营者销售“三无”、假冒伪劣口罩。二是在微信群以代购或团购口罩的名义实施诈骗。如艺人黄某某以“卖口罩为名实施诈骗。三是趁机哄抬口罩、防护服、测温枪等防疫用品价格。如北京一药房10只口罩卖850元被罚。四是电商平台商家通过“砍单”、捆绑搭售,以销售口罩为诱导消费者下载APP等不良营商手法,侵害消费者合法权益。如大量消费者通过微博、投诉平台反馈电商平台“海豚家”存在“砍单”行为,被中消协点名。五是出于个别电商平台商家进行预估销售,但实际所售口罩、酒精、消毒液等防疫产品发货不及时,引发消费者不满。如南丁公司声称有货,但在消费者下单购买口罩后迟迟不发货,被北京市消费者协会与通

州区消费者协会联合约谈。

疫情不仅是对有关部门综合治理能力的一次“大考”,也是检验平台、商家素养的一块“试金石”。舆论认为,有关部门加强监管,多次开展专项行动,严厉查处违法生产销售口罩等防疫产品行为,全力保障防疫产品质量和市场供应,有助于维护市场秩序。各级消协组织认真履职,加大涉疫消费纠纷处理力度,切实保障了消费者合法权益。舆论呼吁,电商平台能切实履行监督责任和行业责任,商家应承担更多的社会责任,诚信经营。

二、“直播带货”新问题层出不穷

2020年,直播带货频频“翻车”,不仅产品质量低劣、虚假宣传、售后服务不到位等老问题依然突出,公众人物

带货刷单造假、流量造假、虚假举报等新问题也层出不穷。11月,中消协点名了李佳琦、李雪琴等参与的直播存在买完商品不让换、数据注水等问题。事后,李佳琦、李雪琴本人表示十分重视社会监督,将进一步优化业务流程,把消费者权益保护责任落实到位。此外,辛巴带货的燕窝被指是糖水、罗永浩承认带货的皮尔卡丹羊毛衫是假货等话题也引发舆论热议。

直播带货作为新消费业态,在给消费者带来便利的同时,也在一定程度上增加了消费风险。针对直播带货乱象,有关部门纷纷“亮剑”。国家广电总局2020年11月发布《关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》,市场监管总局11月6日发布《关于加强网络直播营销

活动监管的指导意见》等以加强对网络秀场直播和电商直播的引导规范,强化导向和价值引领,直播电商的合规化正在加速。各级消协组织积极履职,对问题表现突出、消费者反映强烈的直播电商平台进行约谈,督促问题整改,切实维护消费者合法权益。

舆论认为,网络平台经营者应对网售产品、直播内容以及网络主播严格把关,及时遏制不良商品流向市场,切实阻断违规不良内容传播,让消费者买的舒心、用的放心。直播从业者尤其是明星、网红、企业家等公众人物应主动审视自身,以严谨的态度,做好理性消费的引导。消费者在参与直播活动时,也要增强风险防范意识。舆论期待,有关部门、消协组织、电商平

台、从业者、消费者各方共同努力,构建良好的直播生态。

三、“双11”复杂规则难坏“尾款人”

相较于往年,2020年的“双11”从十月下旬开始,堪称“史上最长”网购节。近一个月的促销活动中,各大商家纷纷推出“全年最低价”“定金抵扣”“红包补贴”“满减”“限时抢购”等优惠活动吸引消费者眼球,但满减、津贴、红包、合并购买等复杂的计算方式堪比数学考题,被网民调侃为“没奥数功底不敢应战”。其中,淘宝、天猫平台设计的不合并付尾款不能使用满减优惠券、“双11”当日不能退款、先付尾款才能退款等规则更是难坏“尾款人”,这些复杂的规则不仅降低了消费者体验,更引发消费者对其合理性的质疑。此外,还有不少消费者反

映,在天猫、京东等平台上的部分商品价格存在先提价后打折、虚假促销、诱导交易、大数据杀熟等问题。

每年“6·18”“双11”“双12”前后是消费维权的高峰时段。促销期间的消费乱象不仅反映出平台经济中存在的诸多消费维权问题,也呈现出当前良莠不齐的电商生态。对此,有关部门应进一步加强对网购、促销等消费新业态、新模式的监管,同时也应对电商平台、从业人员实现常态化监管;电商平台应进一步加强自身运营管理,规范经营活动,全力保障消费者的合法权益。舆论呼吁,“双11”少一些“套路”与“算计”,多一些“真诚”与“实惠”。

四、酒店、旅游、出行退订纠纷多

疫情暴发初期,各大航空公司、旅行社、酒店、

餐饮企业、OTA平台退改需求激增,但由于退改订单无法及时处理,引发大量消费者投诉,甚至个别地区出现集体维权现象。具体来看,餐饮服务方面,部分消费者预订了年夜饭和婚庆、生日等宴请用餐,但因疫情影响,无法正常聚餐,退订时与商家发生纠纷的情况较多;住宿方面,个别酒店趁机涨价、拒退定金或预付款等问题突出;出行服务方面,航空客票退票难、航空订单处理慢、航空公司和OTA平台相互推诿、服务态度差、航空客票退改政策不清晰等投诉量较高;旅游服务方面,部分平台、旅行社退款不及时或以代金券代替退款,引发消费者不满。

面对公共卫生突发事件的严峻考验,政府部门及航空公司、旅行社、酒店、餐饮企业、OTA平台、景区等经营主体须总结经验教训。从政府侧看,有关部门、消协组织、行业协会应制定和修订应急预案,督促企业维护消费者权益。

(转封3版)

只争朝夕 不负韶华 砥砺前行 再出发