维权伞下民本情浓

——市工商行政管理局致力打造放心消费环境纪实

贺旭艳 李海辉

“要满怀深厚民本情怀,力促安全放心消费,让广大市民体验工商维权惠民带来的舒爽消费,为产业兴邵提供广阔的增长空间。”3月7日,再次提名为市工商局局长的吴卫红向市人大常委会报告工作并作了任职前的发言。市民普遍关注的消费维权,在又一个“3.15”到来之际,展现出工商部门尽职履责的坚实足迹和一年更胜一年的精彩。

天天都是“3.15”,保障权益更有力

在政府的民生关怀中,与百姓生活息息相关的消费维权,一直有着举足轻重的地位。作为我市消费维权的主力军,市工商部门在邵阳日新月异的发展变化中,递交了一份满意的答卷。三年来,市工商局先后获得“保护消费者权益工作先进单位”等国家级荣誉5项,打击传销工作先进单位等省级荣誉37项。特别是2015年,以全省工商系统综合绩效考核第一名的历史最好成绩,刷新了整个大湘西片区7个市州的最佳排名。

按照“较高起点上又有新进步的努力目标”,去年3月15日,市工商局、市消费者协会紧扣“新消费 我做主”年主题,开展了一系列主题突出、内容丰富、形式多样的消费者权益保护宣传活动。当天共有28家相关职能部门、企业参加。当天全市工商系统共接受咨询367起、受理各类投诉52起,分发相关宣传资料2万余份。特别是整个活动凸显的两大亮点——首次亮相的“邵阳工商”官方微信公众号和邵阳市工商局直属分局开展的消费维权教育引导进企业活动,引起广大消费者的热切关注,并为全年消费维权工作增添了温暖而抢眼的色调。

一年来,我市工商部门不断加强作风建设,提升队伍素质,健全各项机制,创新服务方式,让老百姓进一步享受到“天天3.15”的良好氛围。据统计,全市工商系统共受理各类咨询、申投诉5881件,其中各类咨询2941件,回复处理率100%;投诉1899件,期限办结率100%;举报1041起,期限办结率100%,为消费者挽回经济损失940.51万元。各级消协组织共受理各类咨询、投诉17080件,其中接待来访、接受咨询15194件,受理消费者投诉1886起,成功调处1839起,为消费者挽回经济损失338.8万元。

拓宽维权渠道,消费投诉更方便

“您好,您的投诉我们已经受理,将在7个工作日内给您答复。”市民刘贤将自己消费购物遭遇退货难的问题发送至“邵阳工商”官方微信号,不一会儿,手机上便收到了工作人员的回复。和众多消费者一样,他欣喜感叹:有了这个“互联网+”政务平台,以后和工商部门打交道更方便了。

“把消费者的呼声作为第一信号、把消费者的需要作为第一要务、把消费者的利益作为第一考虑、把消费者的满意作为第一标准”。全市各级工商机关把消费维权工作作为民心工程、和谐工程来抓,处处想消费者所想,事事急消费者所急,采取了一系列为民维权新举措,诉求渠道更为畅通,消费维权更为方便。以往消费者维权投诉,只能通过拨打12315电话或是到工商部门受理窗口投诉,费时又费力。对此,市工商局充分扩展“互联网+”思维,拓宽维权渠道。他们从创新工作方式、提高办事效率、降低公众办事成本的角度出发,围绕群众需求,开发建立了“邵阳工商”公众微信订阅号。该订阅号集投诉举报、企业年报、信息查询和注册登记等多项便民服务于一身,“率先在全省实现企业手机年报,率先在全市实现手机在线投诉和在线查询功能。”实践证明,这一举措延伸了维权触角,实现了“消费纠纷化解在源头,解决在现场”的目的,节约了行政成本和维权成本,提高了消费纠纷处置效能。同时也进一步提高了企业服务消费者合法权益的意识,进一步树立“消费者是上帝”的服务理念,营造出“消费满意在企业”的氛围。

一年来,市工商局充分发挥“12315”和“一会两站”(消费者协会分会,消费者投诉站,12315联络站)服务经济发展和维护社会稳定的积极作用,努力将“12315”打造成经济“110”,努力推进消费维权进商场、进超市、进市场、进企业、进社区等“五进”工作。目前,12315指挥中心从机构到编制都已单独设立,硬件软件完成了更新升级,八小时有人接听,八小时之外可以录音。2016年,12315指挥中心共受理投诉1708件、举报331件、咨询9451件,为消费者挽回经济损失769.80万元。另设立“五进”维权联络站432个,形成了覆盖全市城乡、方便群众、反映快速、执法到位的行政执法体系,为方便广大消费者就近投诉,及时有效地调解消费纠纷创造了有利条件。

对收缴的假冒伪劣商品进行集中环保销毁

工作人员在咨询活动现场认真解答群众的提问

市12315指挥中心工作现场

打击传销志愿者服务队骑行宣传

加强宣教调解,权益保护更到位

围绕群众关注的消费热点和难点,我市积极探索消费维权新机制,一方面创新法制宣传教育方式,“让消费者懂得自己的权益是可以得到保护的,如何去寻求这种保护”;一方面以公正务实的作为协调解决消费纠纷,加大消费维权力度,力促消费环境的改善。

2016年12月16日,一场以消费维权为主题的“以案释法”交流培训会在大祥工商分局举行。活动播映了微电影《我和工商不得不说的故事——高薪的诱惑》。选材取自打击传销犯罪实际案例,通过真实的场景模拟还原,从传销分子的惯用手段、行为特征、骗术陷阱、危害后果等方面揭露了传销骗局。各基层工商办案人员对自己办理的案件进行“以案说案”,分别从超市顾客乘电梯摔伤、洗衣机消费投诉、商家销售不合格产品等典型案例着手,分享消费维权成功经验,提出工作改进建议。市消保科、消委、12315指挥中心负责人分别从消费维权社会共治、加强基层执法办案、开拓消费维权新模式等方面,对交流的案件进行了精细的点评和指导。大家互动交流,谈体会,找短板,提建议,在热烈的气氛中达到了学习探讨,相互促进的目的。

这是我市工商部门积极探索法制宣教新途径的一个场景。为了让维权教育更接地气,他们建立“以案释法”工作制度,将近年查办的消费维权、虚假广告、执法维权等典型案例拍摄成“我与工商不得不说的故事”系列微电影,以群众易懂的方式普及维权知识。一年来,市工商局、市消费者委员会通过调查、评议、座谈、信息发布、消费警示等形式不断加大维权教育和消费引导。根据社会出现的新情况,有针对性地开展了“金融消费进校园”活动,深入邵阳学院、邵阳职业技术学院普及金融消费知识,提醒大学生防范金融诈骗。“邵阳工商”微信公众号作为消费教育引导的新阵地,经常有针对性地发布一些消费维权知识。“相比传统的消费教育模式更直接、更方便,也更易于消费者接受和认可。”

本着“消费维权无小事”的工作态度,市消费者委员会积极发挥调解职能,不辞辛劳地务实作为,为广大消费者撑起了一把随时响应的保护伞。2016年全市共调解消费纠纷2000多例,其中市本级42起,均无积案产生。他们还着力发展维权志愿者队伍,争取律师力量提供诉讼支持。2016年6月,市消费者委员会获评2015年度全国消协组织消费维权先进单位,并在全省《消费者权益保护法》知识竞赛中获优秀组织单位奖。今年又获评2016年度全省消费者委员会消费维权先进单位。2016年12月,市工商局和市消费者委员联合组织拍摄的《脱贫路上车抛锚 工商维权解烦恼》微视频,荣获全国“12315保护消费者权益”微视频征集大赛二等奖。

优化维权机制,赔偿先付更便利

2016年11月17日,消费者刘先生投诉称,其于2015年1月在湘桂黔建材城广泰经营部购买一批金德水管用于新房装修。使用十个月后,发现其中价值8元的50斜三通PVC排水管出现严重断裂现象,导致家中大量积水,损坏了家中部分木地板、墙面、衣柜底部。刘先生认为水管质量有问题,要求经营者赔偿未果。执法人员立即来到当事人店内检查,并组织双方现场勘察,发现此排水管并非“金德”牌的产品。在事实面前,经营者和消费者沟通协商,一次性补偿损失款4600元。

消费环节经营者首问和赔偿先付制度实施以后,我市消费者权益有了进一步的保障。按照这项制度要求,“消费者因购买、使用商品或者接受服务导致合法权益受损时,可以向销售者或者服务者进行维权,该经营者必须依法承担首问责任,不得推诿。”“当出现侵害消费者合法权益的行为,而销售者或者服务者故意拖延处理或者无理拒绝赔付,以及因销售者或者服务者撤场等情况导致消费者无法获得赔偿时,由商场、市场和平台经营者向消费者进行先行赔付。”

2016年10月18日,城区汽车行业实施消费环节经营者首问和赔偿先付制度正式启动,当天共有60户企业作为首批推进单位。目前城区乘用车保有力量接近9万台,2016年1至9月市工商局直属分局受理汽车类投诉共118件,投诉总量较上年同期增长68.6%。“这就要求经营者转变观念,变被动接受调解为主动承担责任。”在汽车行业这一热点领域实施消费环节经营者首问和赔偿先付制度,强化了企业的消费维权主体责任,达到了“解决问题,优化环境,缓解矛盾”的目的。

勇于监管执法,消费维权更出彩

2016年,市工商行政管理部门在积极主动简政放权,营造良好市场准入环境的同时,不断强化事中事后监管,创造了成功的邵阳工商经验。2016城区工商系统查办案件342件,案值2400余万,罚没入库521.05 万元,均实现了较大幅度增长。市工商局作为全省两个先进单位之一,在全省工作座谈会上进行了经验介绍。

他们将消费者维权的关口前移,围绕民生安全加强商品质量检测。抽检的产品涵盖范围逐年扩大,批次逐年增长。2016年在市内三区及周边四县共检测钢材、机顶盒、皮草、眼镜、瓷砖、取暖器、电热毯等22类产品461批次,同比增长29.85%。产品合格率由2011年的50%左右提升到了63.42%。“通过持续的质量检测,教育了广大消费者、经营者,震慑了不法商贩,确保了全市没有发生流通领域产品质量责任事故。” 秉持为民执法,源头治理的精神,他们重拳出击,狠狠打击市场违法违规行为2016年全市共捣毁制假售假窝点75个,收缴查扣假冒伪劣商品4274件,查处各类假冒伪劣违法案件73件,有力地净化了市场环境。

为保护广大消费者权益,监管执法敢于亮剑,敢于啃“硬骨头”。一年来,我市工商部门先后整治了机动车检测机构超标准收费行为,医院滥收“就诊卡”、“床位费收头收尾”违法行为,气象部门防雷中心违规收费行为,查处了1家国有银行利用优势地位转嫁经营成本滥收费用案,联合市纪委查处了某区教育局收受教辅公司商业贿赂案。在2016年网络市场监管专项行动中,核查城区网店343户,查处了一批互联网虚假广告、虚假宣传等违法行为。在广告市场整治行动中,全力清查不良低俗广告,医疗、医疗器械、药品、保健食品和金融及非法集资类违法广告。城区工商系统立案查处广告违法案件26件,罚款126万余元。在农村食品安全“净流”行动中,截至2016年底,共检查经营户3126户次,受理农村消费者咨询56起、举报1起,为消费者挽回经济损失49.75万元,有力地规范了农村食品市场。