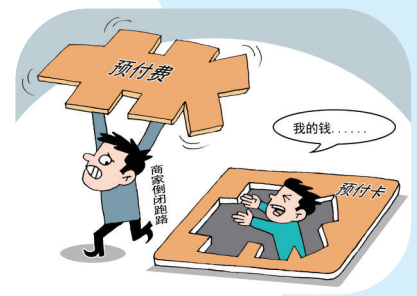
信用让消费更放心

推动信用体系建设 营造放心消费环境

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2019年消费维权年主题为“信用让消费更放心”。这个主题的背后有什么具体的涵义呢?为保障消费者合法权益,相关部门又做了哪些努力呢?



编者按:

为贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神,落实中共中央、国务院《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》和中央经济工作会议精神,切实履行消协组织法定公益性职责,着力推动消费领域信用体系建设,营造放心消费环境,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2019年消费维权年主题为“信用让消费更放心”。

近年来,我国消费市场规模不断扩大,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劲的推动力,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仍时有发生,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。“信用让消费更放心”,是对消费领域信用体系的呼唤,也是对放心消费环境的期盼。

年主题的涵义

一是呼吁加快消费领域信用体系建设,通过政府主导、社会参与、行业自律,尽快形成公正、科学、公开的信用评价体系,发挥信用对经营者的激励约束作用,从而营造安全放心消费环境。

二是倡导经营者依法诚信经营,自觉完善诚信经营行为,虚心接受消费者评价意见,尊重和保护消费者的监督权,用诚实守信打造品牌形象,赢得消费者的信赖和认可。

三是鼓励引导消费者依法主张自身权益,积极行使监督权,主动参与消费后评价,主动投诉、举报失信经营行为,同时呼吁形成重视、鼓励、保护消费者监督权的社会氛围,让消费者敢监督、愿监督、能监督,为实现消费市场良币驱逐劣币尽一份力。

四是发挥消协组织商品和服务监督职责作用,推动调查体验、比较试验等评价信息及消费者投诉信息与经营者信用评价机制的对接,助力建立消费领域信用体系。

年主题的依据

第一,信用体系建设是高质量发展的必然要求。当前我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段,人民的美好生活需要日益广泛,居民消费需求实现由“从无到有”向“从有到好”迈进,对商品及服务的质量、安全、效能等方面的要求不断提升。长期以来,我国消费市场部分经营者片面追求经济利益和扩张速度,诱发了一些信用缺失和信任危机,侵害了消费者权益,损伤了消费信心,成为制约消费市场高质量发展的重要原因。推动消费领域信用体系建设,发挥信用评价对经营者的激励约束作用,有利于经营者更加注重产品和服务质量,更加注重保护消费者权益,有利于消费潜力释放,有利于建设强大的国内市场,使消费者愿消费、敢消费,享受消费市场高质量发展的成果。

第二,建立消费领域信用体系是营造放心消费环境的首要任务。2018年9月21日,中共中央、国务院出台的《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》(以下简称《意见》),是推动发挥消费在经济发展中基础作用的纲领性文件。《意见》提出“消费生产循环更加顺畅”“消费结构明显优化”“消费环境更加安全放心”的总体目标。其中指出“消费环境更加安全放心”是“消费社会信用环境明显改善,市场监管进一步加强,消费者维权机制不断健全,重要消费产品和服务标准体系全面建立,消费产品和服务质量不断提升,消费者满意度显著提高。”《意见》明确将改善消费信用环境放在首位,凸显建设消费领域信用体系对营造安全放心消费环境的重要性和紧迫性。

第三,消费者和消协组织是建立健全消费领域信用体系的重要力量。消费者是商品和服务的最终使用者和直接感知者,对经营者信用最具发言权,并依法享有对商品和服务的监督权。消协组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的社会组织,掌握大量消费者投诉信息和消费监督评价信息。消费者和消协组织是经营者信用形成机制的重要主体。消协组织应当充分发挥消费维权协同共治的平台作用,依法履行社会监督的法定公益性职责,通过鼓励引导广大消费者积极参与监督,完善消费者意见收集评价机制,探索建立消费者投诉公示制度,开展科学客观的调查评测,综合形成对经营者的消费后评价,引导行业企业规范自律,提高消费者自主理性选择意识,在推动建立健全消费领域信用体系中发挥积极作用。

相关部门重点工作

围绕“信用让消费更放心”的主题,中消协和全国消协组织将开展以下工作:

一是围绕年主题大力开展宣传活动,动员联合重点行业企业,结合3·15国际消费者权益日及年主题专项活动,倡导强化企业信用监督,营造诚信经营的消费市场氛围。

二是以预付式消费、个人信息保护、惩罚性赔偿公益诉讼为重点,加强消费维权理论研究。加强对住房装修、健康旅游、网络订餐、教育培训等重点行业企业信用缺失情况的监督,从严格法规标准和强化监管的角度,呼吁完善强化企业信用监管的制度体系。

三是大力开展消费教育活动,尤其是针对农村消费、老年消费、网络消费等重点领域,持续开展多种形式的消费教育系列活动,提高消费者识假辨假等自我保护能力。

四是充分发挥全国消协组织消费维权志愿者作用,针对中高端和智能产品、儿童青少年消费产品等,结合《中华人民共和国电子商务法》贯彻落实情况,开展体验式调查和比较试验,为消费者选择信用评价高的产品和服务提供参考,为政府强化信用监管提供意见建议。

五是提升投诉便利化程度,加快推广电商消费维权绿色通道和网上直通车平台,更好地化解消费矛盾和纠纷。探索开展投诉公示制度和建立失信企业黄黑榜,加快向政府有关部门推送企业失信信息,为推动信用体系建设发挥积极作用。

(据中国消费者协会官网)

地方联播

北京整治农村“山寨食品” 3个月查获3000余公斤

新华社北京3月6日电(记者 林苗苗 阳娜)“营养抉线”“六个核桃乳”“康帅傅”“娃恰恰”“粤力粤饼干”“溜遛梅”……近3个月来,北京开展农村假冒伪劣食品专项整治工作,查处假冒伪劣食品案件41件,收缴假冒伪劣食品3000余公斤。

据了解,“山寨食品”等假冒伪劣食品的主要销售集散地是农村。为进一步提升农村地区食品安全水平,自2018年12月起,北京市市场监督管理局联合市农业农村局、市公安局等6部门共同开展为期3个月的农村假冒伪劣食品专项整治工作。

据介绍,重点整治区域为农村地区、城乡接合部、旅游景点、校园周边等,重点检查对象为小作坊、小食杂店、小超市、小餐馆等食品生产经营主体和食品交易集散地、农村集市等。

专项整治工作开展以来,北京市、区、街乡三级市场监督管理部门及各相关单位深入农村地区,开展食品生产经营环节联合执法检查,对农村假冒伪劣食品实施集中收缴。北京全市共检查生产经营主体3.5万余次,捣毁制假售假窝点8个。

安徽为最美消费维权人物颁奖

3月9日,安徽最美消费维权人物颁奖暨3·15晚会完成录制。这台晚会由安徽省消费者权益保护委员会、安徽省市场监督管理局、安徽广播电视台共同举办。晚会旨在推动安徽省消费维权协同共治,弘扬消费维权正能量,揭露消费侵权行为,发布科学消费指引,引领质量提升、改善消费环境,推动经济社会和谐发展。

晚会现场,合肥市中级人员法院法官于海波等10位“安徽最美消费维权人物”,以及安徽广播电视台《天天315》栏目记者江咏等26位提名奖获得者接受了表彰。

据了解,本次晚会除了人物颁奖和事迹展播外,还有涉及老年保健品、非法医疗美容等领域的侵权案件曝光,晚会特邀中国消费者协会投诉部主任张德志担任嘉宾,为大家解析消费案例,警示消费陷阱。

(据中安在线)

太原3·15期间将举行多项活动

开展宣传咨询服务活动、召集重点行业企业举行信用宣誓大会、选聘消协维权志愿者等新成员……3·15国际消费者权益日期间,山西省太原市市场监管局和市消协将举行一系列的活动。

活动包括:在主要街道、社区、公共场所和大型商场等地设立宣传点、咨询点、投诉点,在农村设立农资鉴定点,通过发放维权资料、受理消费者投诉,进行真假商品对比,引导社会舆论关注消费热点问题,推动经营诚信建设;下基层、进企业、开展宣讲活动,传授知识、解读政策、规范经营、督促诚信;召开一系列座谈会、告诫会以及价格诚信通报会等,共话诚信经营;消协选聘的维权志愿者、律师团和专家委员会新成员将充实到维权队伍中。

值得关注的是,今年3·15期间,太原市将召集重点行业企业举行信用宣誓大会,倡导经营者依法诚信经营,虚心接受消费者评价意见,用诚实守信打造品牌形象。市消协还将在其官方微信、网站发布“失信企业信用黄黑榜”。 (据《太原晚报》)

潍坊市消费环境稳步向好

3月11日,山东省潍坊市人民政府新闻办公室召开3·15国际消费者权益日新闻发布会,通报了全市消费维权工作开展情况,介绍了3·15国际消费者权益日系列活动安排,公布了潍坊市2018年度消费维权十大案例。

去年以来,潍坊市各级市场监管部门和消协组织,以营造安全放心消费环境为目标,持续优化消费环境、化解消费纠纷、提升监管效能、推进社会共治,各项消费维权工作取得新成效。2018年全市共受理消费者投诉举报15443件,完成食品抽检61458批次、药品抽检1033批次,免费为消费者快检果蔬8124批次,有效保护了消费者合法权益,全市消费环境稳步向好。

今年3·15期间,潍坊市将组织系列活动,着力增强市场主体诚信守法意识,提升消费品和服务整体质量,解决消费领域突出问题,营造“诚信经营 放心消费”市场环境,让人民群众共享消费市场高质量发展成果。

(据《潍坊日报》)

相关阅读 >>>>>

市场监管总局:各地要认真开展3·15国际消费者权益日系列活动

国家市场监管总局办公厅近日发布关于认真开展2019年3·15国际消费者权益日系列活动的通知。通知指出,今年的3·15是市场监管体制改革后的第一个国际消费者权益日,各地要认真贯彻落实党的十九大及全国市场监管工作会议精神,按照总局统一部署,围绕“完善促进消费体制机制 进一步激发居民消费潜力”以及中消协“信用让消费更放心”年主题,认真组织开展2019年3·15国际消费者权益日系列活动,不断创新宣传形式、拓展宣传内涵,及时回应消费者关切,切实营造安全放心的消费环境。

通知称,3·15前后,总局将举行新闻发布会、倡议活动、研讨座谈、专题宣传等一系列活动,全面反映市场监管部门、消协组织消费维权工作举措和成果。拟开展“扩大优势供给 引领消费升级”倡议,发布《2018年度全国市场监管部门投诉举报咨询分析报告》、《2018年度全国公共服务质量监测结果》、2018年消费维权典型案例、2018年最美消费维权人物、联合整治“保健”市场乱象百日行动阶段性成果、30种产品质量国家监督抽查结果等;于3月14日、15日在《人民日报》连续刊发《3·15国际消费者权益日特刊》;通过央视、腾讯、微博、头条、抖音、中影院校等多渠道播放12315公益广告。中消协将与人民网合作举办3·15消费者权益日主题活动网络直播。总局所属媒体将集中组织3·15宣传活动,打响市场监管部门为民服务品牌。

通知要求,各地要抓住全社会关注3·15的有利时机,根据总局相关活动安排,结合本地特点和实际,加强与主流媒体、新媒体的合作,集中开展形式多样、内容丰富的系列活动。普及消费维权法律法规、12315渠道和消费知识,宣传市场监管部门、消协组织的经验做法和实际成效,发挥消费维权先进典型的引领示范作用;加强对诚信企业的宣传,鼓励企业自觉履行消费维权社会责任,从源头快速化解消费争议,营造全社会共同保护消费者权益的氛围。

(据中国质量新闻网)