



武汉

成立消费维权法庭

据新华社武汉3月14日专电(记者俞俭 周梦格)武汉市消费者协会将围绕“消费与安全”主题,创新消费维权调解、监督、宣传教育机制,推进消费者权益保护工作。

武汉市消协秘书长钱中和介绍,将从机制创新入手,加快推进人民调解、行政调解和司法调解的“大调解”格局形成。一方面,借助司法力量,加强与法院协调,联合成立消费维权法庭,妥善处理重大及疑难的消费纠纷;另一方面,借助社会力量,组建消费纠纷调解法律专家工作委员会,建立“调解对接”工作机制,完善消费纠纷协商和解机制,力求将问题与矛盾消灭在萌芽、解决在基层。

哈尔滨

清理物业服务不达标企业

据新华社哈尔滨3月14日专电(记者强勇)记者14日从哈尔滨市住房保障和房产管理局获悉,为全面提升物业服务水平,这个市将启动企业退出市场项目机制,对物业管理混乱、服务质量差、居民投诉率高、多次督办拒不整改的企业,坚决清出市场。

哈尔滨以规范企业整顿市场、继续推进物业服务站组建为重点,逐步

北京

消费纠纷可视频投诉

3月14日,在北京西单商业街明珠市场外,西城工商分局的一名工作人员在展示“消费者即时维权自助终端”。

日前,北京市西城工商分局在西单、大栅栏、什刹海、动物园这四大商业区使用“消费者即时维权自助终端”,消费者可通过该终端用视频方式,现场向工商部门投诉。

新华社发



工商总局出台意见规范网络团购

团购网站经营者应承担七项责任义务

据新华社北京3月14日电“3·15国际消费者权益日”到来之际,国家工商行政管理总局出台了《关于加强网络团购经营活动管理的意见》,以规范网络团购市场秩序,维护网络消费者和经营者的合法权益。

网络团购是指通过互联网渠道,聚集一定数量的消费者组团,以较低折扣购买同一种商品或服务的商业活动。

针对网络团购的特点和消费投诉中反映出的热点问题,工商总局制定出台了《关于加强网络团购经营活动管理的意见》。

意见规定,团购网站经营者应承担以下七项责任义务:对团购商品(服务)

供应者的经营主体资格和团购商品(服务)质量建立审核制度;以合同形式明确与团购商品(服务)供应者、消费者之间的权利、义务和责任;团购商品(服务)供应者商业秘密和消费者个人信息保护;不正当竞争行为禁止;保护消费者合法权益;记录、保存交易信息;规范团购促销活动。

团购新规六大看点

权威解读

系、服务细则等关键因素,以保障团购商品或服务质量,并防止出现虚高报价。

坚决查处“霸王合同”

目前,不订立合同、合同不规范或不公平合同格式条款大量存在,是造成网络团购纠纷频频发生的重要原因之一。

为此,意见规定,团购网站经营者应当以合同形式明确与团购商品(服务)供应者、消费者之间的权利、义务和责任。同时,不得以电子合同格式条款等方式作出对消费者不公平、不合理,减轻、免除经营者义务、责任或者排除、限制消费者主要权利的规定。

工商总局要求各地,一方面要坚决查处“霸王合同”,另一方面要通过制定和推广合同示范文本,从源头上有效规范网络团购市场秩序。

消费者个人信息受到保护

意见规定,团购网站经营者应当建立信息安全保护制度,采取必要措施保护涉及团购商品(服务)供应者商业秘密或者消费者个人信息的数据资料信息的安全。

非经交易当事人同意,团购网站经营者不得向任何第三方公开、披露、转让、出售交易当事人名单、交易记录等涉及团购商品(服务)供应者商业秘密或者消费者个人信息的数据。

保障消费者索要单据、退货、退款等权利

“售后服务难”是团购网站消费投诉的“重灾区”。针对这一问题,意见规定,团购网站经营者应当建立完善的售后服务制度、消费纠纷处理制度及专业的客服团队,从技术和人力上保证投诉渠道的畅通,为消费者提供及时的疑难解答与反馈。

消费者要求团购网站经营者出具购货凭证或者服务单据的,经营者应当出具。只有征得消费者同意的,方可以电子化形式出具。

团购网站经营者不得排除消费者依法拥有的退货、退款等权利。特别是针对“预支付团购产品过期退款难”这一投诉热点问题,意见明确规定,团购网站经营者不得设定过期未消费预付款不退或者限定款项只能退回网站账户等限制。

规范秒杀、抽奖等促销活动

当前,团购网站经营者经常会开展最低价、“秒杀”、抽奖等促销活动,用以吸引消费者前来选购,但其中也存在一些消费陷阱。有的交货时以次充好,有的额外多收费用,有的甚至拒不交货。

对此,意见明确规定,禁止欺骗性有奖销售行为,并鼓励团购网站经营者引入第三方公正机构对各类促销活动进行监督,以保障促销活动的公平、公正。

对于非法有奖促销,工商部门一经发现,将依法予以查处。 **记者张晓松**
(据新华社北京3月14日电)



新华时评

又到一年“3·15”,今年的主题是“消费与安全”。这一主题,契合了公众对消费安全现状的关注,更折射了社会普遍期待。维护消费安全,需要政府部门持续发力,也需要每个消费者拒绝成为“沉默的羔羊”。

尽管近年来我国的消费安全形势有所改观,但“毒地板”、“地沟油”等一些重大消费安全事件时有发生,给百姓衣食住行各个方面形成广泛而深远的影响,令公众时时陷入焦虑和惶恐之中。

作为消费者,安全的权利不容侵犯。消费者权益保护法规定的消费者权利当中,消费者在购买、使用商品服务和接受服务时,“享有人身、财产安全不受损害的权利”被醒目地列在第一项。

能否提供优质、安全的产品和服务,与企业的生存发展息息相关。只顾眼前蝇头小利,无视消费者安全和道德底线的企业,必将被市场无情淘汰。自觉严格要求产品质量和服务水准,以安全取信于民,真诚面对消费者,尤其是涉及儿童、学生等特殊群体的产品和服务,要有更加严格的标准严把产品和服务质量关,切实尊重消费者的身心健康,维护消费者合法权益,这样的企业才有可能成为基业长青的“百年老店”。

确保消费安全,仅仅指望企业自律远远不够,着眼于良好市场秩序的建立维护同样重要。完善相关行业质量标准,加强有效监管,坚决查处违法违纪,尤其是通过高压政策提升违法成本,既为诚信企业创造公平环境,又让不法企业无空子可钻,才能在安全方面实现防患于未然。

维护消费者权益、保护消费安全是一场持久战。随着法制更加健全和消费者维权意识不断提高,越来越多的消费者不做“沉默的羔羊”。作为消费者“娘家人”的消费者协会更应持续发力,带头向“霸王条款”和“消费陷阱”持续作战,消费环境将朝着更加安全的方向发展。

记者陈健(新华社成都3月14日电)

消费者要担当『沉默的羔羊』



金九月 車精利

海南日报报业集团邀您共聚第六届海南汽车展销会

时间 :2012年9月6日-10日

地点 :海南国际会展中心

主办单位 :海南日报报业集团

承办单位 :海南日报报业集团广告中心