

# 以监管创新促消费者权益保护

国家工商行政管理总局局长 张 茅

“ 我国经济进入新常态,对维护好市场经济秩序、保护好消费者权益也提出了新要求,工商行政管理系统也必须紧跟发展步伐,做好创新理念、营造宽松便捷的准入环境、营造安全放心的消费环境等一系列工作

今年是全面深化改革的关键之年,是全面推进依法治国的开局之年,也是稳增长调结构的紧要之年。面对艰难复杂的世界经济形势以及我国前进中遇到的困难和挑战,政府工作报告为工商系统做好市场监管工作指明了方向。特别是随着我国经济发展进入新常态,市场活力持续迸发,新的产业模式和消费模式不断涌现,对维护好市场经济秩序、保护好消费者权益提出了新要求,我们还有很多事情要做。

首先,适应经济发展新常态,创新市场监管新理念。

要深化改革意识,工商系统要继续发挥商事制度改革作为先手棋和突破口的作用,切实简政放权,释放市场潜力,激发

经济发展活力;要强化创新精神,我国已经进入依靠创新驱动发展的重要时期,作为市场监管部门,要创新监管思路,完善监管机制,让千千万万个市场细胞活跃起来;要加强法治思维,工商系统要以维护公平竞争的市场秩序为目标,坚持依法行政、依法监管,营造统一透明、有序规范的市场环境;要推动社会共治,推动树立“企业自治、行业自律、社会监督、政府监管”的理念,形成社会共治的新局面;要树立全球视野,我国经济已经深刻融入世界经济体系,并成为全球最具发展潜力的大市场,我国的市场监管也必须顺应全球化趋势,建立符合国际市场竞争规则的政策框架和法律法规。

其次,继续深化商事制度改革,营造

宽松便捷的准入环境。

去年,我国着力改革商事制度,新登记注册市场主体达到1292.5万户,形成新的创业热潮。目前,这项改革还没有完全到位,改革红利还有巨大的释放空间。今年,我们将狠抓各项改革措施落地,在深化、细化、具体化上下功夫,降低社会成本,提高经济效率。

再次,大力扶持小微企业发展,推动大众创业、万众创新。

目前,我国创新创业的环境并不是很理想,小微企业的存活率和生命周期与发达国家相比都存在较大差距。工商系统在服务小微企业方面,要加强跟踪分析、跟踪研究,不断提出完善政策、改善政策的建议,促进各项扶持政策有效落实。抓紧建设小微企业名录,建立支持小微企业信息互联互通机制,让更多的小微企业能更好地享受到政策阳光。

然后,加强事中事后监管,营造公平竞争的市场环境。

市场经济是有秩序有规则的,维护公平竞争的市场环境,是推动我国经济提质

增效、转型升级的重要保障。在放开前置审批的同时,要加强事中事后监管,做到放管结合、宽进与严管并重。今年,在继续放活微观市场主体的同时,要把严管作为重要工作,构建信用监管机制,探索推进综合执法、加强执法联动,依法查处扰乱市场秩序的行为。

最后,构建协同共治消费维权新机制,营造安全放心的消费环境。

工商系统要把营造良好消费环境,让百姓愿意消费作为着力点,把保护消费者权益、维护百姓利益,作为民心工程、惠民工程,为打造多点支撑的消费增长格局创造条件。要围绕新消法的贯彻落实,加大行政执法力度;要充分发挥消费者组织的作用,逐步建立企业自律、消费者参与、社会监督、政府监管的消费维权社会共治新机制;要强化对消费及维权数据的分析,提高政策制定水平;要加强消费宣传教育,让亿万群众的消费潜力成为拉动经济增长的强劲动力;要扩大消费维权效应,形成生产、消费的良性循环。

热点 点击

保险消费者权益保护报告发布

## 多措并举维护消费者权益

本报讯 记者姚进报道:近日,我国保险行业首部消费者权益保护“白皮书”——《中国保险消费者权益保护报告(2015)》出版发行。报告显示,近年来,财产保险公司理赔服务意识明显增强,简单快赔、上门收单等新增服务得到普及,车险平均理赔周期缩短。

长期以来,人身保险销售误导和车险理赔难一直是消费者反应较为强烈的问题。针对这两大顽疾,保监会自2012年开始持续下大力、出重拳,多措并举进行综合治理。2013年保监会启动人身保险费率市场化改革,构建了市场化的费率形成机制总体框架,并计划于2015年实现人身保险产品定价全部市场化。“通过稳步推进费率市场化改革,提高了人身保险产品的市场竞争力,从产品入手来治理销售误导问题。”保监会消保局局长吕宙表示。同时,保监会还推动人身保险产品条款标准化、简单化和通俗化,对产品条款和费率设计不公平、不合理问题进行针对性审查。

此外,为了更好地约束保险市场主体的失信行为,保监会将启动保险业信用信息系统建设,着手建立面向业内的保险信用信息数据库,探索建立保险公司、保险中介机构信用评级制度。

下一步,保监会还将建立“红黑名单”制度,并适时向社会发布,对于违反诚信经营原则的保险营销员等市场参与者,将在行业准入方面做出限制。

中国消费者协会报告显示

## 三分之二受访者信息被泄露窃取

本报讯 记者余颖报道:中国消费者协会近日发布的“2014年度消费者个人信息安全状况报告”显示,三分之二的受访者去年个人信息曾被泄露或窃取,8成受访者事后受到电话、短信、邮件等骚扰,有33.14%的人遭受过经济损失和人身伤害。不过,遇到信息泄露,受害者多保持沉默,只有不到2成的人会诉诸法律。

中消协消指部副主任皮小林介绍,目前消费者个人信息面临的主要风险有两个:一是网络服务商通过技术手段对消费者个人信息的高密度主动获取与海量存储,一旦保存不当,就会造成用户个人信息的泄露。调查显示,“服务商未经本人同意,擅自收集个人信息”是消费者个人信息泄露的最主要途径,占到6成多。此外,日常使用的网络服务系统漏洞,服务商或不法分子故意泄露,不法分子通过木马病毒、钓鱼网站等手段窃取,也是信息泄露的渠道。

在网上,“个人基本信息”是被泄露或窃取最多的,高达72.12%;其次依次是个人网络行为信息、个人设备信息、隐私信息、账户信息、社会关系信息。

个人信息泄露事件的频发,对网民造成了金融资产和个人信息安全等危害,特别是银行卡敏感信息泄露现象屡发,这直接导致消费者对互联网个人信息保护现状满意度低,非常不满意和不满意的受访者占比高达56.58%。

(上接第一版)

国家工商总局消保局局长杨红灿看好意见的效力:“它有效避免了销售者、服务者与生产者,以及销售者、服务者与经营场所提供者之间的相互推诿,降低了维权成本,将成为消费者维权的新武器。”

### 维权意识显著提高

北京市丰台区的赵萍是个网购达人。3月13日,她收到了在网上新买的裙子,试穿后觉得尺码大了。跟卖家联系,对方爽快地答应退货。赵萍填好卖家随衣服寄来的退货单,打电话叫快递员上门收件。“就等着退款了。”赵萍说。

去年我国网络购物金额达27898亿元,占社会消费品零售总额的10%,但夸大宣传、假冒产品较多、退货较难等问题依然存在。新消法明确7天无理由退货,让消费者有了“后悔权”。

随着新消法的实施,越来越多像赵萍一样的消费者意识到自己其实有很多说“不”的权利。2014年,全国工商和市场监管部门共受理消费者投诉116.22万件,同比增长14.3%。

作为商品和服务的提供方,企业也逐渐意识到自己必须履行消费维权的主体责任。目前,全国已在各类市场、企业等经营主体建立12315消费维权服务站14.8万个,2014年指导经营者自行与消费者和解消费纠纷1227.67万件,同比增长227.3%,和解率达96.56%,涉及争议金额5.65亿元。

“消费者权益意识显著提高,既体现了维权意识的提高,也反映了侵害消费者权益的问题依然存在,消费纠纷时有发生。”中国消费者协会秘书长常宇说,今年消费者权益保护的主题是“携手共治 畅享消费”,就是从单靠政府监管,转向社会共治,靠企业自治、行业自律、社会监督一起保护消费者权益。

“新消法旨在保障消费者说‘不’的权利,但它的力量还没有发挥充分。”据杨红灿介绍,目前各地都在依据新消法进行地方法规的修订与完善,积极推动地方立法,上海市消费者权益保护条例已经颁布实施,18个省(区、市)已经启动新消法地方性法规的修订工作。“随着消费维权规章制度的不断完善和广大消费者、社会力量的积极参与,我国的消费环境将会更加安全放心,也将推动消费真正成为经济新增长点。”杨红灿说。

本版编辑 牛瑾 祝伟美 编 夏一

新消法实施一年来的亮点与难点引发代表委员热议——

# 营造放心消费环境还要加把劲

本报记者 亢 舒 祝惠春 吴佳佳 王金虎 李万祥

视点

一年前的3·15,新消法正式实施,开辟了我国消费者权益保护的新时代。今年的3月15日,新消法实施满周年。这一年,新消法给消费领域带来了哪些变化、又有哪些消费烦恼依然存在,参加全国两会的代表委员们有话要说——

要问新消法中有哪些亮点,以“7天无理由退货”赋予消费者网购的“后悔权”恐怕是其中的一个。一年来,这项举措的落地情况如何也引发表委员们的广泛关注。全国人大代表、河北省邯郸市阳光百货集团总经理韩玉臣表示,许多规章制度由于颁布时间较早,对一些新兴事物缺乏约束机制,使得消费者不能依法维权,也让一些商家钻了空子,新消法的正式实施则起到了更好维护网购者权益的作用。

一年来,你是否还在被垃圾电话和垃圾短信所困扰?新消法规定,经营者及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密,不得泄露、出售或者非法向他人提供。经营者未经消费者同意或者请求,或者消费者明确表示拒绝的,不得向其发送商业性信息。对此,全国人大代表、天能集团董事长张天任认为,尽管新消法有明文规定,但现实中消费者在个人信息保护时面临众多难处,需要从多方面筑牢消费者权益防护墙。

一年来,“黑名单”制度是否减少了侵权行为?新消法规定,经营者有相关规定情形的,除依照法律、法规规定予以处罚外,处罚机关应当记入信用档案,向社会公布。全国政协委员、通威集团董事局主席刘汉元告诉记者,新消法规定“黑店”上黑榜并公之于众,商家信用将像个人信用记录一样如影随形,这对不守信用的商家是个威慑。全国人大代表、山东保龄宝生物股份公司董事长刘宗利对“黑名单”制度也有同样感触,“将不诚信行为写入信用档案的规定提高了生产和销售假冒伪劣产品的违法成本,打消了造假售假者的侥幸心理。”他建议,对于侵犯消费者合法权益的行为,要保持高压态势,同时,食品行业要通过技术创新提供健康问题的解决方案,实现“从农田到餐桌,从牧场到口中”的全产业链安全。

另外,启动公益诉讼程序是新消法的又一大亮点。就在新消法实施后不久,最高人民法院向全国各级法院发出通知,要求对侵害众多消费者合法权益的行为,中国消费者协会以及省级消费者协会,代表消费者向人民法院提起诉讼的,有管辖权的人民法院应当积极、



慎重受理。

“保护消费者合法权益始终是人民法院高度关注的问题。”全国人大代表、最高人民法院副院长李少平说,随着我国市场经济改革的不断深化,一些不法经营行为严重危害了消费者合法权益。对于这类案件,人民法院要及时受理,严格办理,做到“审一案教育一片”。

同时,一些代表委员也注意到,尽管新消法在维护消费者权益方面有了很大进步,但由于贯彻落实不到位等原因,消费者维权难的问题仍然客观存在。

刘汉元委员认为,当前,仍有一些地方对消费维权工作重视不够,消费维权力量不足,维权耗时长、程序复杂、成本较高,阻挡了消费者维权的脚步。

在他看来,工商部门和消协组织是解决消费纠纷的主渠道。其中,消协是工商局管辖的事业单位,由于人员编制、机构设置等因素限制,在不少市县,工商局消保科、消保股与消协组织完全合一,这样的架构在保障消费者合法权益上存在一定的弊端。他建议,建立和完善消费维权架构及机制,让各级消费维权组织(包括工商、消协)健全、完善起来,消费维权避免出现“上热下冷、上实下虚、上进下退”的不良局面,基层消费维权工作尤其不能出现缺位的状态。

按照新消法的立法精神,有关部门应当尽快放开消费维权社会组织的登记,鼓励社会各界创办消费维权组织,

形成与现有消费维权组织良性竞争的局面。

全国人大代表、祐康集团董事长戴天荣认为,执行难的一个表现就是金融服务消费者知情权等权利保护难度较大。新消法明确“提供证券、保险、银行等金融服务的经营者”的责任,增设经营者信息披露义务,但在实践中,由于金融领域高度专业化,消费者在购买金融产品、接受金融服务时处于劣势地位,存在知情权难保证、安全权令人忧、格式合同晦涩难懂、虚假宣传误导消费者以及收费不透明等问题。要解决这些问题,相关配套措施必须尽快出台,相关部门也必须拿出更有效的应对措施。

延伸阅读

## 说说身边的消费烦恼

本报记者 余 颖

预先支付让消费者处于被动地位,发放预付消费卡的商家信用水平又参差不齐,优惠背后往往暗藏陷阱,这些都使预付式消费纠纷居高不下。2014年,涉及预付消费的消费投诉2.68万件,占服务类投诉总量比重为5.9%,同比增长15.3%。以往,由于缺少针对性较强的法律法规作为监管依据,预付式消费监管难度较大。但新消法的实施为整治预付式消费侵权行为提供了有力的法律武器。比如,吉林省工商局就在新消法实施后采取了逐户登记经营者的基本情况及办卡信息、督促指导建立健全进货查验制度等措施,有效遏制了涉及预付式消费行业的侵权行为。

从各类服务投诉量的同比增幅看,远程购物服务、文化娱乐服务、中介服务、装饰装修服务、住宿服务投诉量增幅高于服务类平均水平。其中,远程购物

服务投诉增幅为297.1%、文化娱乐服务投诉增幅也高达57.5%。这既表明第三产业尤其是与互联网相关的服务业正在蓬勃发展,也说明服务类消费还存在很多问题。

另外,从消费者投诉涉及争议金额看,2014年为36.93亿元,同比增长17.63%;平均每件投诉的争议金额为0.34万元,同比增长5.7%。其中,排在服务类各案争议金额增幅前三位的是居民服务、住宿服务和互联网服务。这表明,随着人民生活水平的不断提高和消费结构的调整,消费者休闲享受型消费需求不断提高,消费金额持续攀升,但消费争议金额也逐年增加。作为消费者,我们在出手越来越大方的同时,也不要忘了维护自己的合法权益。如若再遇到侵权情况,不妨拨打12315为自己的权利发声。