

“3·15” 我们在行动

●本报记者 卢丽桃

为切实维护消费者的合法权益，营造安全和谐的消费环境，2015年“3·15”国际消费者权益日期间，市工商局、市消协联合主流媒体及50余家行政执法部门和企事业单位，两级联动，同步开展了一系列纪念宣传活动。

联合新闻媒体强化宣传

在2015年国际消费者权益日到来之前，市工商局、市消协就与市区各主流媒体联合，开展宣传活动。先后与白城日报社合作，开辟了《3·15消费维权》专栏，刊登维权案例，采取“以案说法”形式结合具体维权案例解析新《消法》的新增条款；与白城电视台联合录制了3期消费维权民生行政执法电视节目，与白城电视台《今日关注》栏目联合录制了10期公共企业向社会和广大消费者做出郑重承诺的电视节目。其中，与白城电视台联合录

制的3期节目，首次采用了工商执法人员用执法记录仪采集到的执法维权素材。

联合企业开展诚信建设

3月13日，市工商局、市消协组织开展了2015年度“诚信经营承诺单位”签字及授牌活动，旨在培育和树立一批消费者满意、严守守法、诚实守信、管理科学、服务周到、主动承担社会责任、不断开拓创新的诚信经营企业，倡导企业、商户诚信经营，自觉保护消费者利益，从而构建诚信和谐的市场环境。

举办大型纪念宣传活动

“3·15”当天，市工商局、市消协在市区中心商业区开展了“白城市2015年纪念3·15‘携手共治 畅享消费’年主题宣传纪念活动”。此次活动得到了社会各界的高度重视和大力支持。

市邮政管理局、电业局、烟草局、食药监局、发改委、农委、质监局、安监局、商务局、出入境检验检疫局、旅游局、盐务局、保险行业协会、法律援助中心、移动公司、联通公司、电信公司、白城师范学院、人民银行、工商银行、吉林银行、中国人保等五十余家相关部门及企业、行业和媒体代表共计1000余人参加了纪念宣传活动。此次活动在商业区人流量密集位置设置了“3·15”宣传板和宣传条幅，LED大屏幕全天持续滚动播放维权标语，工作人员现场发放消费维权宣传单3万余份。同时，在活动现场设立了宣传展台，包括咨询服务台和现场受理台，现场解答了消费者的咨询，受理了消费者的申诉和举报。食品检测台，为消费者提供了部分商品的快速检验检测；辨别识假服务台，为广大消费者讲解了真假商品识别技巧；知名企业商品展示台，展示了本地名优品牌商品。

知情权。要求经营者提供经营地址、联系方式，有助于明确经营主体，解决非现场购物面临的突出问题；安全注意事项和风险警示等信息有助于消费者全面、客观进行分析和决策；售后服务、民事赔偿责任前明确，便于发现问题从速解决。

新增网络交易平台提供者责任

新消法第四十四条规定：消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

【解读要点】新《消法》规定网络交易平台提供者平台作为第三方，承担有限责任，一是在无法提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的情况下，承担先行赔偿责任。二是在明知或应知销售者或者服务者利用平台损害消费者权益的情形下，未采取必要措施的，承担连带责任。同时规定，网络交易平台做出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺，防止承诺不兑现。上述规定有助于督促网络交易平台履行应尽审核义务，有助于解决实践中网购异地消费，一旦发生纠纷难以找到经营主体的突出问题，有助于消费者索赔权的实现，对于维护网购消费者的合法权益具有重要作用。需要特别关注的是，本条所讲主要是网购买卖合同中，网络交易平台何时承担责任的问题。作为服务合同的提供者，网络交易平台除审核义务、信息披露义务外，自身还负有其他应尽义务。

费者另有约定的，按照约定。

【解读要点】为秉持公平理念，平衡消费者和经营者之间信息不对称问题，保护消费者的权益，新《消法》特在经营者义务一章新增了冷静期制度。考虑到网络购物等市场发育程度和对经营者的影响，防止有的消费者滥用这种权利，新《消法》同时明确了不宜退货的情形、退货的商品应当完好以及退货费用的承担，从而增强了法律适用的确定性和可操作性。对于法律明确列明的商品之外，商品性质不宜退货的，要求必须经消费者购买时确认，解决了可能发生的事后争议。值得注意的是，退货的商品应当完好，仅限于商品本身，除法律明文规定外，对于商品的包装等，由于需要验视、试用，允许拆封。此外，法律关于七日无理由退货的规定仅是最低要求，实践中有的经营者为消费者提供了更长的退货权行使期间，我们鼓励行业竞争，鼓励经营者为消费者提供更优质的服务。

新增网购等非现场购物信息披露制度

新消法第二十八条规定：采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，以及提供证券、保险、银行等金融服务的经营者，应当向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等

【解读要点】本条规定的核心是保障消费者的

为贯彻党的十八大精神、十八届三中、四中全会精神和中央经济工作会议精神，落实中国消费者协会第五届一次理事会会议精神，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2015年的年主题为“携手共治 畅享消费”。

一、年主题的涵义

一是面对经济社会发展新常态，消协组织充分发挥桥梁纽带作用，凝聚消费维权合力，搭建维权共治新格局，努力开创消费维权新局面；二是按照“依法治国”理念，消协组织动员和推动社会各界，依法履行新《消法》所规定的各项责任、义务，更好地维护消费者合法权益；三是加强社会监督和教育引导，积极营造安全放心消费环境，让消费者愿意消费、无忧消费、畅享消费，为发挥消费在经济社会发展中的重要作用做出新贡献。

二、年主题的依据

第一，适应新常态，迎接新挑战，探索新机制，开创新格局，是新时期对消费维权工作提出的新要求。当前，我国经济社会发展进入新常态，消费观念、消费行为、消费方式不断发生新的变化。在消费结构多样化，消费时空扩大化，消费需求个性化的新时期，消协组织必须与时俱进，凝聚社会共识，汇集维权合力，树立维权新思维，创新维权新机制，打造维权新格局。

第二，强化依法保护理念，贯彻落实《消法》，是“依法治国”理念的基本要求。2015年，是全面推进“依法治国”的开局之年，也是《消法》实施一周年。落实《消法》，完善新《消法》确立的保护消费者权益的新制度，敦促消费者权益保护各相关责任方落实法定职责和法定义务，推动消费者权益保护全面纳入法治化轨道，是全面推进依法治国战略部署的具体实践。

第三，营造安全放心消费环境，促进社会和谐，让消费者放心消费、无忧消费，是消费维权工作的根本任务。随着我国经济社会发展，消费日渐成为拉动经济增长的主导力量。营造安全放心消费环境，对保护消费意愿、增强消费信心、开发消费潜力、扩大消费规模、打造多点支撑的消费增长格局、发挥消费的基础作用至关重要，也是经济社会发展对消费维权工作的根本要求。

第四，让消费者能消费、敢消费、愿消费，畅享消费给生活带来的幸福和快乐，是我国社会制度对人民利益的保护，也是消费者权益保护的应有之意。保障民生、让广大人民群众共享改革开放和经济社会发展繁荣成果，是我国社会制度的要求，是“立党为公、执政为民”体现，也是我国消费者权益保护工作的重要内容。

三、年主题的目标

一是凝聚社会共识，汇集维权合力，发挥纽带作用，努力推动消费维权社会共治。按照中消协新一届理事会的要求，积极探索维权新机制，发挥消协社会组织平台作用，汇聚各方面消费维权的合力，促进建立政府部门、社会组织、广大群众、企业主体共同参与的消费维权协同共治新格局，努力开创消费维权新局面。

二是牢固法治理念，依法履行职责，努力推动消费维权法治化。在全社会倡导和坚持依法维权消费者权益、服务经济社会良好发展的理念，继续推进新《消协》贯彻落实，针对重点领域、重点行业、重点企业，消协组织依法履行反映、查询、建议、披露曝光、监督检查、支持起诉及提起诉讼等各项职责，督促和促进全社会履行法定责任，推动消费环境向好。

三是推动制度完善手段创新，营造安全放心消费环境。按照《消法》的要求，推动消费者权益保障制度完善，加强消费纠纷调处、消费意见反馈、消费诉求反应的快速应对机制，聚焦严重损害消费者权益的重点领域和垄断行为，积极运用维权手段，推动市场交易秩序健康、有序，保障消费者放心消费，共享经济社会发展成果。

四是强化消费教育引导，倡导科学性消费，切实保护消费者的知情权和选择权。面对消费模式、消费需求、消费方式不断翻新和各类新兴产品和服务不断涌现的消费领域，要依靠社会有利资源，运用科学公正手段采集客观的商品和服务信息，以消费者乐于接受的方式向消费者提供消费信息，以维护消费者的知情权和选择权，让消费者真正体验消费的快乐，努力保障消费者自由选择，自主消费。



白城市纪念“3·15”宣传活动现场。



市工商局在市区中心商业区开展消费维权活动。



大安市开展纪念“3·15”宣传活动，向过往行人发放消费维权宣传单。



白城市消费者协会相关负责人接受白城电视台记者采访。



洮南市积极开展纪念“3·15”宣传活动。



市消协联合白城经济开发区工商分局走进欧亚购物中心开展送法宣传活动。



通榆县纪念“3·15”宣传活动现场。



镇赉县开展纪念“3·15”宣传活动，向消费者发放宣传单。



洮北区消协组织消费者体察供暖企业，体察人员进入住户家中进行实地测温。



市工商局瑞光分局开展“携手共治 畅享消费”年主题消费维权知识进校园活动。



白城电视台追踪报道市工商局明仁工商分局受理消费者投诉工作。