

# 隆重纪念3·15国际消费者权益日

2018年消费维权年主题

## 品质消费 美好生活

中国消费者协会指出,“品质消费 美好生活”具有三层涵义:一是倡导经营者以品质消费为指引,倾听消费者声音,重视消费者诉求,不断提升产品和服务品质,满足消费者对品质消费的需求;二是引导广大消费者树立品质消费理念,追求绿色、协调、共享的消费观念,摒弃追求奢华、浪费资源、破坏环境的落后消费行为,为经济社会高质量发展提供动力;三是完善消费维权共治格局,发挥消协组织社会监督和桥梁纽带作用,加大消费维权工作力度,维护消费者的权益,促使经营者不断提升产品和服务

品质,让消费者在便捷安全放心的消费环境中逐步提高幸福感和获得感,逐步实现对美好生活的向往。

围绕“品质消费 美好生活”年主题,中国消费者协会和全国消协组织计划开展以下工作:一是围绕年主题大力开展宣传活动,结合“3·15国际消费者权益日”及年主题专项活动,倡导品质消费理念,营造品质消费氛围;二是加强对消费政策、价格政策和相关法规标准的研究,着力解决理念误区、制度盲点、消费痛点,推动消费维权提供选择。三是大力开展消

费教育活动,尤其是针对农村消费市场、老年消费、网络消费等突出问题,持续开展多种形式的消费教育系列活动。四是充分发挥全国消协组织消费维权志愿者作用,在消费热点领域开展体验式调查,打击假冒伪劣和虚假宣传,净化农村集贸市场环境,让品质消费惠及广大农村消费者。五是结合当前的消费热点,选取面向消费升级的绿色化、智能化、中高端化等新型前沿产品开展比较试验,为品质消费提供选择。六是扩展维权渠道,通过搭建和畅通电话、微信、网络等渠道,方便消费者投诉、咨询。

推进投诉和解平台建设,拓展电商消费维权绿色通道(直通车),为消费者提供更加周到的维权服务。

同时发布的宣传海报画面展现出随着经济的发展,商品日益丰富,消费选择越来越多样化,消费水平不断提高。人们的消费观念在发生变化,人们的消费需求不再只限于满足基本生活需要,而是更加注重商品和服务质量,更加注重品牌和美誉度,更加注重消费体验和精神愉悦,更加注重人与自然和谐共生,更加注重文明进步和环境保护,更加注重公平、公正、法治。

## 合力前行 全面提升品质消费放心环境

——崇阳县消费者委员会2017年工作回眸与2018年工作展望



2017年工作回眸

2017年,崇阳县消委会在县委、县政府的正确领导下,通过各成员单位的共同努力,紧紧围绕新《消费者权益保护法》和中消协提出的“网络诚信消费无忧”年主题,狠抓省、市消委会工作目标,创新机制,齐心协力,有效化解了消费纠纷,切实维护了消费者的合法权益。

——消费维权效果好。2017年县消委会和各成员单位共处理消费纠纷案件469起,为消费者挽回损失312万元。

——3·15活动内容多。3月10日组织召开了消委会成员单位座谈会;组织10家消委会成员单位开展现场咨询服务活动,现场接待咨询960人次,受理投诉18起,发放宣传资料10000余份、手册1300本;表彰一批“放心消费商户”、“放心消费市场”、“消费维权示范店”;通过报纸、电视、崇阳热线等宣传媒介,通报消费维权举措和成效,曝光一批典型消费侵权案例;举行12315指挥中心开放日活动;组织县人大、政协、行业协会义务监督员、消费维权志愿者开展消费体察活动;开展银行业消费评议活动;约

谈一批被投诉较多的公用企业法人代表;开展一次消费侵权、消费欺诈行为整治活动,查处一批侵害消费者合法权益案件;制作12315在行动在崇阳电视台播放。

——消费体察方式新。2017年,消委会组织、成员单位牵头的模式开展消费体察活动:3月份,由县工商局牵头,县消费者委员会组织成员单位、部分物业公司负责人、县人大代表、县政协委员和媒体共计22人前往县明春供水有限公司进行消费体察,让广大用水户用上放心水;4月份,县农业局牵头开展了农资市场消费体察;5月份,县质监局牵头开展了成品油市场消费体察。

——维权机制合力强。县消委会组建了消费者权益保护群,及时掌握工作动态,交流维权经验。各成员单位加强了组织机构建设,保障了人员、经费、阵地三落实,进一步发挥消费维权三位一体协作机制,成功调处了一批典型案例。

2018年工作展望

2018年,又将是一个夯基立柱、意义非凡的一年。是改革开放40周

年,又是全面贯彻落实党的十九大开局之年,决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划,承上启下。消委组织要稳中求进,精准发力,开拓创新,奋力开辟新时代消费维权事业和社会经济持续健康发展新境界。

——提升消费维权新境界。站位要高。以人民为中心,与时俱进,全力营造满足人民美好生活需要的消费环境。消委组织作为消费维权工作重要力量,将更加重视安全放心消费环境建设,更好地维护消费者合法权益,提高消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度;发力要准。以推进供给侧结构性改革为主线,稳中求进,推动经济发展。消委组织要切实把维护消费者合法权益作为着力点,努力营造安全放心的消费环境,让消费者敢消费、愿消费、会消费;手段要新。以融入社会创新治理为目标,循序渐进,推动消费维权共建共治。消委组织要从消费者最关心最直接最现实的利益问题入手,借政府之力夯实基础、借行业之力广搭平台、借专家之力提升权威、借企业之力反哺社会、借消费者之力强化监督,破解消费维权能力不平衡、机制不协调难题,切实提升维权合力和效能;组织有力。以组织机制建设为抓手,倍道而进,加强消委系统队伍建设。将积极争取县委、县人大、县政府、县政协的重视和支持,抓住我省《消保条例》出台和执法检查的机遇,加强消委系统组织建设和自身发展。按照正规化、专业化、职业化标准,加快建设一支政治过硬、作风优良、业务精通、执行有力的消费维权队伍。

——开创消费维权事业新篇章。优化法治环境,织密品质消费的保护网。5月1日《湖北省消费者权益保护条例》正式实施。要借条例出台之机,一方面强化维权机制建设,建立适应新业态新特点的维权举措;另一方面要迅速广泛宣传、贯彻落实,促进经营者落实主体责任,强化全社会消费维权共责认识,提高消费者维权能力。

营造宣传氛围,树立品质消费的价值观。中消协把2018年年主题确定为“品质消费 美好生活”,倡导以品质消费为指引,让经营者重视消费者诉求,不断提升产品和服务品质;满足消费者对品质消费的需求;消费者树立品质消费理念,追求绿色、协调、共享的消费观念,为经济社会高质量发展提供动力。要拓展渠道、丰富形式,发动社会力量广泛参与。

夯实社会基础,拓展品质消费的生力军。要积极引导消费朝着智能、绿色、健康、安全方向转变,不断创新方式方法,开展针对性强、覆盖面广、灵活多样的消费教育系列活动;发动消费维权志愿者等社会力量,在消费热点领域开展体验式调查、监督评议、督促经营者强化责任意识,净化市场环境;结合当前消费升级的热点,发布权威消费预警,引导科学、合理、品质消费。

提升调处效能,打开品质消费的方便门。要通过搭建和畅通电话、微信、网络等渠道,方便消费者投诉、咨询;通过推进投诉和解平台建设,拓展电商消费维权绿色通道,为消费者提供更加周到的维权服务;通过推进公益诉讼、法律援助,诉调对接等维权机制建设,综合运用约谈劝喻、调查建议、媒体曝光等手段,让消费者在便捷安全放心的消费环境中逐步提高幸福感和获得感。

完善共治格局,构建品质消费的共同体。要更好地发挥政府的领导作用、法律法规的规范作用、职能部门的监管作用、行业组织的自律作用、消委组织和社会公众、媒体的监督作用,建立健全消费维权信息共享、专业高效、协同配合、联动响应的协作机制,广泛动员和吸纳公益律师、专家、消费维权志愿者等社会力量参与消费者权益保护,形成消费维权的合力,实现社会共治,为促进全县经济社会高质量发展和更好满足人民日益增长的美好生活需要,合力前行!



“3·15”活动现场

## 久拖未决投诉案 首次得到判决

青山镇宝宝赵某因电暖袋致残案,赵某及父母于2015年1月23日向青山工商所投诉,要求赔偿医疗及伤残补助费130000元,但经销商、代理商、厂家互相推诿,都不愿

担责,县工商局消委会启动消费维权三位一体协作机制,2017年3月28日,崇阳县人民法院消费维权巡回法庭作出判决三家共同赔偿112100.97元。

## 成功调处首起保险纠纷案 由零赔偿到最高赔偿

2007年3月27日,投诉人黄某为女儿在某保险公司购买了重大疾病险,保险金额为50000元整。2017年5月7日,黄某年仅13岁的女儿因突发脑炎去世。黄某向该保险公司申请理赔,该公司以不符合保

险合同的重大疾病条款为由不予赔偿。2017年6月17日,崇阳县工商局接到该投诉案件后展开调查,组织调解会,消费纠纷维权律师据理力争,8月17日黄某得到赔偿50000元。

## 崇阳县消委会成员单位

(排名不分先后)

县工商行政管理局  
县公安局  
县人民检察院  
县司法局  
县质量技术监督局  
县交通运输局  
县烟草专卖局  
县旅游局  
县国税局  
县住房和城乡建设局  
县新闻宣传中心

县人民法院  
县食品药品监督管理局  
县物价局  
县教育局  
县农业局  
县地税局  
县盐务局  
县卫生与计划生育局

## 湖北新《消保条例》明确认定和推定欺诈的13种行为

点问题之一。

据此,《消保条例》针对预付卡的突出问题打出“组合拳”:一是明确规定发卡要求。需要发放预付卡的经营者应当自营业执照核准登记之日起满六个月后方可发放,并依法备案;二是强调明示义务。经营者停业、歇业或者变更经营场所的,应当在经营场所显著位置明示,并提前三十日以有效方式通知消费者。未通知消费者的,并且无法联络的,视为欺诈;三是保障消费者身份信息、个人生物识别信息、财产信息、消费记录等个人信息的安全,不得非法加工、公开、出售或者向他人提供消费者个人信息。

亮点二 规范预付卡经营 推进监管信息化

预付卡消费在美容美发、娱乐健身、百货零售、教育培训、家政服务等行业盛行,这种消费模式在一定程度上有利于经营者回笼资金,也能让消费者通过打折方式获得实惠。然而,先付款再消费的方式往往让消费者陷于被动境地,无法预知商家在经营中可能发生的变故、无法准确判断商家提供的服务是否标准,一旦遇到欺诈、侵权,甚至是卷款潜逃的行为,消费者难以及时维护合法权益。近年来,预付卡消费陷阱一直列为消费者投诉热

点问题之一。  
息不对称而出现的冲动消费和误购的问题有积极意义,而且对于企业树立自身形象、提高用户消费体验也有积极作用。

《条例》总结湖北省消费者权益保护工作实践经验,对无理由退货制度予以了细化完善,重点作了以下规定:一是适当扩大无理由退货范围。在上位法规定的网络、电视、电话、邮购方式外,增加经营者以会议、讲座或者广播等方式销售商品的,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由;二是明确经营者提示义务。除《消费者权益保护法》规定的4类商品外,其他根据商品性质不宜退货或者根据法律法规定不适用无理由退货的商品,经营者应当以显著方式提示消费者,并经消费者确认;三是严格经营者责任。为防止经营者无期限拖延退款或者擅自提高退货门槛,条例规定,对适用无理由退货的商品,经营者自收到消费者退货要求之日起超过十五日未办理退货手续,自收到退货商品之日起超过十五日未退还消费者支付的商品价款,或者以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货的,视为故意拖延或者无理拒绝。

亮点四 详列“欺诈行为”清单 倒逼依法诚信经营

《消法》规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,要承担惩罚性赔偿责任,同时还要受到严厉的行政处罚。但《消法》并没有规定“欺诈”的具体情形,这给基层执法以及消费者维权带来了困扰。

新《消保条例》从解决问题出发,按照能明确尽量明确,能具体尽量具体的要求,从两个方面细化“欺诈行为”:一方面对直接认定经营者欺诈的情形进行罗列,主要包括经营者提供国家明令淘汰并停止销售的商品,骗取消费者价款、费用而不提供商品或者服务,用虚假或者引人误解的商品说明、实物样品、现场演示、打折促销等方式误导消费者等7种具体情形;另一方面,具体列举推定欺诈的情形,包括经营者提供不符合保障人身财产安全要求的商品或者服务,提供失效、变质的商品,提供伪造或者冒用他人特有的名称、包装、装潢的商品或者服务等6种行为。就推定欺诈的行为,如经营者能够证明自己并非欺骗、误导消费者的,不属于欺诈。

《消保条例》通过列出欺诈行为清单,不仅给市场监管部门提供明确的执法依据,更是让消费者易于识别欺诈行为,增强维权意识,同时让经营者明白哪些行为可能构成欺诈,要承担相应法律责任,从而起到警示作用,督促经营者严格自律。

亮点五 规范大宗消费关系 拓展消保范围

《消保条例》制定的过程中,对于营利性医疗、非学历教育、商品房、汽车、金融等领域消费关系是否纳入调整范围,各方面普遍关注。上述消费领域,与消费者生活息息相关,对消费者影响较大,由于消费者与经营者双方经济能力不对等、信息不对称等原因,一旦出现消费纠纷,消费者明显处于弱势地位,权益难以得到保障。

据此,《消保条例》在深刻领会上位法精神的基础上,结合湖北省消费维权实际,对相关领域的权利义务作了规定,以更好地保护消费者的合法权益。《消保条例》明确规定营利性诊疗机构不得过度诊疗和夸大诊疗效果,规定家用汽车销售者不得强制消费者购买、使用其配套产品和服务,汽车4S店不得提供不必要的收费服务,要求家用二手车销售者应当保证其销售的二手车汽车安全性能,规定商品房的质量保修期不低于8年。这一系列制度设计切切实实维护了消费者的合法权益,增强了条例的针对性和可操作性。

亮点一

强化经营者主体责任  
切实保障消费安全

近年来,“毒奶粉”“毒玩具”“吃人电梯”“贩卖信息”等词汇屡见报端,众多消费者人身财产安全受到威胁,消费者安全问题已经成了社会聚焦的重点问题。

新《消保条例》明确规定经营者应当依