

2016年,安徽省消费者权益保护委员会(以下简称“省消保委”)在各级党委政府关心支持下,坚持以消费者为中心,以宣传贯彻《消费者权益保护法》、《安徽省消费者权益保护条例》为主线,认真履行各项法定职责,全心全意为广大消费者服务,努力争做广大消费者的“娘家”。

■ 洪敬谱 张路明 文/图



安徽省消保委主任沈卫国(左一)与消费维权知识竞赛获奖选手合影

站上历史新起点 书写维权新篇章

安徽省消费者权益保护委员会工作纪事



省消保委举办的婴幼儿服装比较试验新闻通报会现场

多元化解决消费纠纷

受理消费者投诉是消保委的一项基础性工作。2016年全年,安徽省各级消保委共受理消费者投诉11098件,已解决10573件,解决率95.27%,为消费者挽回经济损失2683.95万元,共接待消费者来访、咨询10.90万人次。近年来,为了提高维权效率,省消保委探索出一条多元化解决消费纠纷的新路子。

建立与人民法院的诉调衔接工作机制。2016年6月,省消保委与省高院联合下发了《进一步完善消费者权益纠纷诉调对接工作的意见》,全省消保委、法院实现诉调对接,建立了委派调解、委托调解等7项工作机制,完善了调解效力保障机制。

对经营者不接受调解的疑难投诉,消保委出具《投诉情况说明》,人民法院在消费者起诉时,对该《说明》予以高度重视。全省各地消保委与法院对接,初步建立衔接工作机制,成功调处了一批涉及商品房、汽车、装修等数额较大的消费纠纷。

建立与行政机关的调解协作机制。我省新《条例》规定,消保委可以根据需要将消费者投诉转交有关部门调查处理,对处理情况消保委可以进行查询。按照这一规定,消保委与相关行政部门建立了消保委社会调解与行政调解对接工作机制和行政部门诉转案工作机制,成功调处了一批涉及银行、保险、商品房、旅游等疑难投诉。

督促经营者建立和解工作机制。以安徽省诚信企业联盟为平台,指导督促企业建立和解、先行赔付工作机制。目前,全省入盟企业已达5000家,2016年主动和解各类纠纷5万件以上。

指导各地建立便利消费者投诉的组织网络。全省消费者投诉站遍布城市社区、农村乡村,很多边远山区做到了农民投诉不出村,方便了农村消费者的投诉和维权。

畅通网络消费投诉渠道。为了着力破解网

络消费纠纷跨地域这一难题,省消保委加入了中消协网络消费维权和解直通车,与淘宝、京东等17家大型网络购物平台建立网上和解通道,此项工作位居全国前列,并在中消协会议上作了经验介绍。

深入社会监督促进行业规范

开展消费调查、消费体察、点评、评议、比较试验等社会监督工作是消保委的一项重要职责。省消保委每年针对消费领域热点、难点问题,组织开展一系列社会监督工作,对规范企业经营行为、提高产品和服务质量,起到了很好的促进作用。

2016年,省消保委主要开展了三项监督工作。

开展了婴幼儿服装比较试验。2016年6月前后,省消保委对29个品牌的婴幼儿服装进行了比较试验,引导消费者明明白白购买婴幼儿服装。针对本次比较试验发现的问题,省消保委已经约谈相关问题企业,受到了相关企业的高度重视,这些企业纷纷表示将对不达标的服装进行下架和整改。

开展了网购服务系列调查活动。2016年4~9月,全省各市、县(区)消保委联合开展了网购服务系列调查。调查包括三个部分:体验安徽网店“七日无理由退货”政策执行情况;对比部分网络购物平台公示情况;点评网络购物平台的不公平格式条款。为了解大学生网购情况,9月份,省消保委还组织合肥、芜湖、黄山等地高校开展网购服务满意度调查,“双十一”前发布了结果,安徽易汇商城成“僵尸”购物平台,只收钱不发货等问题引起了广泛关注。调查活动新闻媒体全程跟踪报道,有关部门高度重视,相关企业积极整改,中央电视台每周质量报告栏目作了专题报道,社会效果良好。

开展了快递业服务体验式调查。在新修正的《中华人民共和国邮政法》实施一周年之际,省消保委组织了全省45个市、县消保委开展快递服务体验式调查活动。涉及快递企业11家。本次调查共体验送件、揽收服务430人次。2016年10月12日,省消保委发布了调查报告结果。报告显示,被调查的消费者对快递服务总体满意度为67.91%,其中申通收派员普遍上门速度较慢,圆通违反行业标准,缩短“无着快件”保存期限。调查结果引起省邮政管理局的高度重视,采取了相应措施进行整改。

主动参与立法立标

消保委参与涉及消费者权益的法律法规、政策、标准的制定是从源头上保护消费者合法权益的重要途径。多年来,省消保委强化理论研究和调查分析工作,积极参与立法立标。

促进我省消费者权益保护条例的修订。自

2014年3月开始,当时的安徽省消协全程参与了《安徽省消费者权益保护条例》修订的调研、起草、政协协商、人大审议工作,提出的合理化建议,绝大部分被采纳。2016年2月,《条例》修订经省人大常委会审议通过后,在全国产生强烈反响,各兄弟省市纷纷前来学习交流。我省新《条例》针对消费维权领域的热点、难点问题,设定了针对性很强的规制措施,具有很强的前瞻性和可操作性。

参与国务院《消费者权益保护法实施条例》的制定。安徽省消保委是全国唯一三次受国家工商总局邀请参加国务院条例制定研讨会的地方消费者组织。省消保委有针对性地对消费维权领域的难点问题、消费者组织的职能定位、人员保障等问题提出了合理化建议,均被采纳。

组织开展消费公益诉讼研究。按照《消费者权益保护法》赋予省级以上消费者组织对侵害众多消费者权益行为提起公益诉讼的职责要求,省消保委组建了安徽省消保委律师团,制定了《诉前工作导则》,征集了大量案件线索,并逐一进行了分析论证,挑选3个比较典型的案例报中国消费者协会,并参加了中消协的相关论证研讨工作。

2016年11月上中旬,由省工商局、省消保委联合主办的“安徽省消费者权益保护法律知识竞赛”在合肥举行。通过竞赛,进一步推动了消费者权益保护法律法规的学习贯彻,提高了消费维权队伍的维权能力,达到了以赛促学、学以致用目的。

组织建设工作走在全国前列

安徽省消协1985年成立以来,不断发展壮大,尤其是2015年6月,在全国率先按照中消协模式换届,组建了以时任省人大常委会副主任沈卫国为会长的第五届理事会。消费者协会成立以来为全省经济社会发展做出了突出贡献。借鉴长三角兄弟省市的做法,安徽省政府批复同意将安徽省消费者协会改制更名为安徽省消费者权益保护委员会。目前,全省16市2个直管县中已有15市1个直管县完成改制更名。全省消保委主任由人大常委会副主任或政府副市长(副县长、区长)担任,政府副秘书长任第一副主任,工商(市场监管局)局长任常务副主任,组成人员由政府批准。全省各级消保委的组成体现了政府主导、社会共治的特色,将在政府领导下更好地履行各项法定职责。在国家严格控制领导干部、公职人员在社会组织兼职的背景下,为消费者组织争取更大的发展空间。

省消保委组织建设工作得到了中消协的高度肯定,全国近20个兄弟省市来人来电学习安徽的做法。国家工商总局副局长马正其来安徽检查指导工作时,对此予以充分肯定,指出安徽省消保委组织建设工作走在全国前列。