



共同建设企业守规、百姓放心的消费环境

3月15日上午,安徽省消费者权益保护委员会、安徽省市场监督管理局在肥联合举办2020年3·15国际消费者权益日“凝聚你我力量 共建共享共治”系列活动启动仪式。省市场监管局党组书记、局长韩永生提出,要凝聚各方力量,共同建设企业守规、百姓放心的消费环境。

启动仪式上,省消保委发布倡议书,倡议行业协(商)会指导行业企业科学精准防疫,持续推动复工复产,稳就

业、促增收,补短板、强弱项,扩内需、增动力,促进消费回补,激发消费增长,携手营造更加安全放心的消费环境。安徽省餐饮行业协会、安徽省物业管理协会、安徽省汽车经销商商会3家行业协会代表发言;32家行业协会代表依次上台签名响应倡议。

省市场监管局党组书记、局长韩永生指出,今年安徽省3·15国际消费者权益日主题确定为“凝聚你我力量 共

建共享共治”,旨在凝聚社会、消费者和经营者共识,共同建设企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的消费环境。

同时,韩永生局长还提出,当前,我省疫情防控形势持续向好,生产生活秩序正在分区分级加快恢复,要按照党中央、国务院和省委、省政府的部署要求,在扎实做好疫情防控工作的同时,稳步推进消费领域复工复产。

□ 王晓露

凝聚你我力量 发挥职能促消费

专访省消保委负责人

众志成城,抗击疫情;当前全省上下都在进行“复工复产”。3·15前夕,记者围绕今年3·15主题,针对目前市场现状,就如何促进消费等广大消费者关心的问题,专访了安徽省消费者保护委员会负责人。

□ 王晓露

一、今年消费维权年主题是“凝聚你我力量”,请问这个主题的涵义是什么?有什么目标和举措?

今年主题有三个含义:一是凝聚社会共识,推进消费维权机制健全完善。凝聚立法、司法、行政、社会组织、研究机构、媒体等各方力量,推进构建新时代消费维权共建共治共享的新格局;二是凝聚消费者共识,发挥消费者监督力量,推进消费者参与监督的广度和深度;三是凝聚经营者共识,发挥行业自律力量,推进落实经营者第一主体责任。

围绕消费维权年主题有四个方面的目标与举措:一是发挥组织优势,形成维权合力。充分发挥消保委平台型组织的作用,促进建立政府部门、社

会组织、广大消费者、企业主体共同参与的消费维权新格局;二是创新维权机制,全面履行职责。针对重点领域、重点行业、重点企业,依法履行反映、查询、建议、披露曝光、监督检查、支持起诉及公益诉讼等各项职责,督促社会各方认真履行法定责任;三是聚焦消费难题,提升监督效能。聚焦服务消费、线上消费、农村消费等重点领域、薄弱环节开展社会监督,提升消费监督成效;四是强化消费教育引导,倡导科学理性消费。引导更多消费教育资源向老年消费者、农村消费者和未成年人倾斜,不断提升各类消费者群体依法维权的意识和能力。

二、消费民事公益诉讼对侵害众多消费者合法权益行为具有震慑作用,请问我省消费民事公益诉讼的进展情况如何?

2014年实施的《消费者权益保护法》赋予省级以上消保委对侵害众多消费者合法权益的行为提起公益诉讼的职责。近年来,省消保委一直把公益诉讼作为一项重点工作,建立了公益诉讼工作机制,明确了公益诉讼的诉前程序;加强与人民检察院的协作,建立工作协作机制,征集大量的公益诉讼线索,通过召开案件专家研讨会等形式进行分析研判,正式启动公益诉讼工作。

2019年,省消保委与省检察院公益诉讼部门多次召开联席会议,联合主办消费民事公益诉讼研讨会,滁州、六安、亳州等地检察机关向消保委移送一批侵犯注册商标商品案件,并积极支持

起诉,努力形成保护消费者合法权益的合力。

2019年12月20日,省消保委依据《消费者权益保护法》赋予的消费民事公益诉讼职责,就9件假冒注册商标案向滁州市中级人民法院递交了起诉书,要求被告承担三倍的惩罚性赔偿金390多万,滁州市检察院依职责予以支持。2020年3月6日,滁州市中级人民法院正式立案,将择日开庭,依法宣判。

三、疫情防控对经济发展造成了一定冲击,消保委如何发挥职能作用促进消费回补,激发消费潜力?

一是通过向消费者和生产经营者发布公开倡议等形式,引导消费者合理适度维权,与经营者互相理解包容,共克时艰,妥善解决疫情防控期间的消费纠纷,积极引导使用符合防控要求的消费方式;二是通过凝聚行业组织的力量,引导生产经营者一手抓疫情防控,一手抓复工复产,积极化危为机,转变观念,创新经营方式,不断提高商品和服务质量,增强消费信心;三是通过各种渠道发出呼吁,促进消费回补。如针对农产品滞销问题,推进共建“保供行动”,倡导消费者、商超、电商、批发市场携手促进农产品销售。

四、消费者对提高维权效率有很高的期盼,消保委如何提高新形势下消费维权工作效能?

一是提高维权信息化水平。利用网站、微信公众号等接受消费者投诉咨询,随着5G技术的发展运用,探索运用在线调解。

二是提高维权协作化水平。进一步引导督促经营者建立消费纠纷和解、无理由退货的制度;完善与法院、检察院衔接机制,更好地运用支持诉讼、公益诉讼、集体诉讼等方式有力维护消费者合法权益;完善与行政执法部门的诉转案工作机制,对严重侵害消费者权益行为建议相关部门进行查处。

三是提高维权专业化水平。在提高消保委工作人员业务水平的同时,建立更广泛的专家志愿者队伍,为消费者维权提供智力支撑。

