

东城区2017年度消费环境状况报告发布



本报讯 李国梁 冯文亮 3月9日,北京市工商局东城分局召开东城区2017年度市场消费环境状况报告发布暨东城特色商业街放心消费联盟成立大会。2017年该局共处理消费者诉求(投诉+举报+建议)7234件,为消费者挽回经济损失1551.7万元。针对老年消费、预付卡消费等纠纷高发领域,该局多渠道、多领域开展消费投诉公示工作,多维度探索建立消费投诉公示机制,切实维护了消费者合法权益。

强化监管执法力度 维护消费市场秩序

去年,东城工商分局查处各类违法案件6371件,罚没款金额1029万元。针对消费者反映的突出问题,东城工商分局明确执法监管重点,努力提高商品和服务质量,加强对商标侵权、不正当有奖销售、网络不公平合同格式条款等违法违规行为的规范治理,净化区域市场环境。一是加强商品质量监管,实施“质量无忧工程”。选取辖区内新世界百货等10家具有代表性的经营业态和主体作为“质量无忧工程”试点单位,通过完善企业质量管理体系,践行“3+2+1”质量无忧管理模式,树立行业标杆,引入经营主体自律机制,促进企业充分履行主体责任,落实监管促规范,规范促发展的监管思想。二是开展“红盾利剑”行动,彻查“山寨”苹果维修店。东城工商分局针对“12315”接收的举报情况,结合“苹果”公司的代理人投诉,在全区范围内开展了打击假冒“苹果”维修店的专项行动。对北京元亨利成科技有限公司等7户违法经营者予以立案查处,查扣涉嫌假冒“苹果”产品配件759件。三是加强部门执法联动,优化旅游消费环境。联合区旅游委对王府井、南锣鼓巷及北京站周边地

区开展针对性检查60余户次。检查发现,钟鼓楼胡同一经营者门口悬挂“不对外”招牌,只接待旅行团和“胡同游”三轮车合作方推荐的游客,对北京八运鸿缘商店予以立案查处,成为全市第一例“不接待散客案”。四是强化数据应用,聚焦靶向监管。针对《投诉举报数据分析报告》反映的不正当有奖销售行为,由稽查大队牵头,多部门联动执法,通过集中、循环、错峰等执法形式,开展了多轮次的整治工作。在王府井、前门、北京站等地区张贴消费提示,提醒国内外游客警惕消费陷阱。在节假日和重大活动期间,对监管对象、重点区域开展“严防死守”式监管,整治工作效果显著,基本实现零投诉,对北京淘礼金珠宝有限公司等20家经营者予以立案查处,罚没款达100万元。五是严厉打击“霸王条款”,规范合同履行行为。开展涉及美容健身、房屋中介、餐饮、教育培训机构、公用事业、婚恋网站等多个行业的格式条款专项整治工作。查办了一批典型案件,特别是针对“珍爱网”设定违约金过高,侵害消费者合法权益的不公平格式条款予以立案查处,真正起到了震慑作用。

紧密围绕消费热点问题 强化教育引导作用

2017年,针对投诉热点领域,东城工商分局一方面加大消费维权信息披露力度,保障消费者的知情权和选择权;另一方面更加注重有针对性的消费教育引导,既面向消费者普及消费常识、开展消费教育讲座,同时加强对经营者的法律宣传和规范引导。2017年开展各类消费教育引导活动200余次,编印消费教育教材和发放宣传材料共计8万册,发布消费提示、消费警示86条,举办消费精品课堂40次,惠及百姓近3万人。

东城工商分局通过大量案件查处和科学数据分析,形成了以下消费建议,向广大消费者发出提示:

1.针对老年人的消费陷阱形式多样,如养生讲座,低价旅行团,高利率、高回报投资理财产品,以房养老等骗局,老年消费者要谨防陷阱,做到安全消费、理性消费、明白消费。2.面对各类教育培训班时,优先选择资质齐全、信誉度好的培训机构,签订合同谨防“霸王条款”,及时跟进课程情况,留存缴费凭证,发生纠纷及时维权。3.针对预付费卡,增强自我保护意识,选择金额较少且消费周期较短的产品,不要轻信商家的口头承诺。4.针对抽奖式促销诈骗要提高警惕,不要轻信中奖信息,到正规商场消费,货比三家,以免上当受骗。5.在选择婚恋交友网站时,不要轻信广告宣传和口头承诺,应详细查看协议内容,对不合理的条款予以拒绝,保持头脑清醒,防范诱导消

费。6.网络购物要选择正规电商,小心低价陷阱,及时查验商品,保留消费凭证,享用7日无理由退货权利,避免消费陷阱和蒙受损失。

完善维权共治格局 打造放心消费联盟

为更好地维护消费者合法权益,完善消费维权共治格局,北京东城工商分局创建“456”消费维权工作体系,提升消费维权合力。搭建4个维权团队,即专家团队、宣传报道团队、律师团队和志愿者团队。调动社会人士积极参与消费维权专业解答、舆论支持、法律咨询、社会监督等各项维权工作,提高消费维权解决效能。完善5项工作机制,即投诉解决机制、维权约见机制、消费体验机制、曝光披露机制、诉调对接机制。增强消费维权力度和深度,实现消费纠纷多元化解。聘请6个专业委员会,即洗染专业委员会、美容美发专业委员会、珠

宝玉石首饰专业委员会、家电维修专业委员会、建筑装饰装修专业委员会和电子商务专业委员会。充分发挥专业协会和技术检测机构的优势,在消费调解工作中提供咨询服务和参考意见,提升消费维权满意度。同时,东城工商分局以放心消费创建为切入点,以消费者为中心,结合辖区商业特点,打造东城区十一条特色街区放心消费联盟,形成工商牵头、商会参与、企业自律、消费者监督的维权体系。东城区十一条特色街区,既涵盖了王府井大街和前门大街等全国著名商业街,也兼具了南锣鼓巷、簋街等北京特色街巷,覆盖了东城区近30%的商户。在东城工商分局的鼓励和倡导下,东城区十一条特色街区成立放心消费联盟,发挥商会的监督约束作用,强化企业消费维权主体责任落实,通过放心消费联盟微平台共享维权工作经验,为广大消费者提供优质商品和服务,提升了辖区整体消费环境。

