

值此3·15国际消费者权益日之际，州工商局、州消委会向广大消费者问好！

权威访谈

依法维权 共创和谐

——专访州工商局局长丁淑娟

2015年3月15日是新《消法》正式施行一周年，在国家工商总局第73号令《侵害消费者权益行为处罚办法》(以下简称《处罚办法》)正式实施之际。州工商局、州消委会将进一步把握新形势下消费维权工作的新特点，夯实消费维权基础，形成维权合力，提高维权效能，切实为消费者办实事。对此，本报记者于“3·15”国际消费者权益日前夕就州消费维权工作成效与特点采访了州工商局局长丁淑娟。

记者：2014年3月15日起，新修订的《消法》正式实施，一年来，州消委会在新形势下，重点开展了哪些消费维权工作？

丁淑娟：2014年，甘孜州消委会在省消委会和州工商局的领导下，认真履行《消法》赋予的职能，切实维护消费者的合法权益，为促进我州经济发展、营造良好消费环境发挥了积极作用。一是围绕“新消法、新权益、新责任”的年度主题，开展了形式多样的宣传活动。结合我州实际，利用“3·15”消费权益日、群众工作、党的群众路线教育实践活动等，广泛开展新《消法》进农牧区、进校园、进社区、进寺庙、进企业、进商场、上街头宣传活动，共计发放包括藏文版新《消法》、漫画新《消法》等各种资料15000余份，接受咨询5000人次，扎实做好新《消法》的宣传及实施工作。二是开展新《消法》培训工作，州工商局、州消委会组织全州消费维权工作人员、经营者、消费者代表、消委会成员单位代表200余人进行了培训。三是开展内强素质、外树形象的竞赛活动，举办以“法治·工商的生命力”为主题的内部法律知识学习竞赛活动，举办经营者、消费者及学生等1000余人参加的工商法律法规及新《消法》知识竞赛活动。四是加强消费引导，针对我州消费投诉、申诉的热点问题，州消委会、州工商局、州邮政管理



●州人民政府副州长何飏在德惠超市消费维权站点查看消费维权登记记录。

局三家联合对康定地区的快递行业开展了消费评议调查活动，对评议中反映出来的问题进行了行政约谈，康定地区的快递公司还在《甘孜日报》上登载了承诺书，一定程度上规范了快递市场的经营行为。五是认真做好投诉调解工作，切实维护消费者的合法权益。各级消委会在受理消费者投诉案件中，认真履行消委会的职能，热情接待消费者，及时了解、听取、耐心做好说服调解工作。2014年，全州各级消委会组织共受理消费投诉105件，接受咨询700多人次，为消费者挽回经济损失13余万元，有效地保护了消费者的合法权益，化解了消费纠纷，维护

了社会稳定。
记者：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变化。2015年的消费维权年主题为“携手共治、畅享消费”，我们如何理解这一主题？

丁淑娟：在我国众多法律中，《消费者权益保护法》是在百姓中知晓度最高的一部法律，其主要原因是它与百姓的生活、与百姓的利益息息相关。2015年消费维权年主题的核心是“共治”和“消费”。由于消费领域非常广，承担维护消费者合法权益职责的政府机构也较多，除了工商外，还有质监、食药、旅游、物价等多部门。消协组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督，保护消费者合法权益的专门的社会组织。因此，“携手共治、畅享消费”主要有三层涵义，第一层意思就是消协组织要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；第二层意思就是消协组织要按照“依法治国”理念，动员和推动社会各界，依法履行《消法》所规定的各项责任、义务，更好维护消费者合法权益；第三层意思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。

记者：当前消费领域广阔，消费纠纷复杂多样，消费纠纷受理渠道众多，消委会如何适应时代要求，创新工作机制？

丁淑娟：从消费的发展趋势看，消费领域在不断拓宽，消费模式在不断丰富，个性化、多样化消费渐成主流，新科技、新技术带来新的经营业态和新的商业模式，商品和服务的科技含量、技术含量越来越高，网络消费带来消费的时空分离，经济全球化带来消费的国际化，都给消费维权带来新的挑战。而且随着消费者法制意识的提高和权利意识的觉醒，消费者对政府监管部门的要求和期望也更高。部分监管部门也纷纷响应消费者需求，加大了消费纠纷的处理力度，比如，全省工商集中统一的“12315”综合服务平台今年将全面投入使用。一些以前没有成立消费纠纷受理部门和公布投诉电话的监管部门，也都成立了专门的消费纠纷受理机构，公布了投诉电话，比如新《消法》把银行、保险、证券等金融消费纳入调整范围后，一些金融监管部门也都成立了消保机构。

为了适应这些新趋势、新要求和新挑战，今后消委会工作重心从事后调处更多地向前教育、事中监督转变；从以维护个别消费者合法权益为重点向以维护群体消费者合法权益转变；将突出桥梁纽带作用，在参与立法、消费政策、价格听证等工作中充分行使代言建言职能，同时，加强对消费趋势、投诉信息的分析研判，积极向有关部门建言献策，推动有利于消费者权益保护的法律法规和政策出台，在更高层次更好地为消费者服务上下功夫，开展好各项维权工作，真正成为保护消费者权益的维护者和代言人。

记者：2015年，州消委会在加强商品质量监管，维护消费者合法权益

方面有什么安排？

丁淑娟：就工商行政监管而言，今后拟采取的主要监管对策有六个方面：一是扎实开展“红盾春雷行动2015”查处侵害消费者合法权益专项行动，完善工作措施，落实工作要求，营造良好的消费环境。二是针对2014年消费者投诉提出的重点问题，增强网购、通讯领域的服务质量监管，对消费者反映集中的问题进行排查、研究、探索更加有效的消费纠纷处理机制。三是针对经营者利用格式合同设置陷阱，免除或减轻自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利等违法行为进行依法查处。四是着力完善协同监管机制，对电信服务、互联网服务、非现场购物等领域存在的问题，进行认真梳理，会同相关部门，制定整治方案，协同解决相关纠纷。五是在更好地为消费者服务上下功夫。紧密结合当前市场消费的新特点、新趋势，紧紧围绕消费者最关心、最直接、最现实的利益问题，创新维权理念，完善维权机制，不断提高消费维权工作效能。加强教育引导，积极倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，引导消费者树立正确的消费观，科学消费、理性消费、安全消费。强化商品服务监督，针对社会关心的热点问题，组织开展消费评议，揭露批评违法行为，督促企业守法经营，进一步改善消费环境。六是在更好发挥桥梁纽带作用上下功夫。一方面，要围绕维权热点、难点问题开展调查研究，广泛听取消费者的心声，建立顺畅的消费维权问题发现和诉求反映机制，把消费者合理诉求及时传递给政府，忠实代表消费者的利益。另一方面，又要加强与政府的密切配合，发挥消委会各成员单位的作用，做好消费者权益保护法等法律法规的宣传贯彻落实，为全州改善消费环境、促进消费需求、完善消费政策出谋划策，努力建立企业自律、消费者参与、社会监督、政府监管的消费维权社会共治新机制。

记者：《处罚办法》有哪些主要内容？

丁淑娟：《处罚办法》共二十二条，对《消法》规定的经营者义务进行了具体细化，对经营者不履行法律、法规规定的义务的行为明确了相应的处罚以及行政处罚的原则和程序。《处罚办法》对《消法》规定的经营者提供商品和服务的质量要求、有关商品和服务的宣传行为以及以预收款方式提供商品或者服务、网购等七日无理由退货、消费者个人信息保护、商品和服务“三包”责任等内容作了具体规定，还对从事修理加工、装饰装修以及有关中介服务经营者侵害消费者权益的违法行为明确了行政处罚。

记者：《处罚办法》如何规定行政处罚的原则？

丁淑娟：《处罚办法》依据《行政处罚法》和《工商行政管理机关行政处罚程序规定》所规定的原则，明确了行政处罚应当遵循公正、公开、及时的原则，强调了处罚与教育相结合，同时规定要通过建议、约谈、示范等方式的行政指导，督促经营者履行法定义务，自觉维护消费者合法权益。

编者按

为推进甘孜州实施全域旅游战略，打造中国全域旅游先行区，全州工商系统充分发挥职能作用，强化合同监管，积极维护公平、化解消费矛盾、服务民生、净化旅游环境，促进社会稳定和我州旅游业健康发展。近年来，州工商局分别以“政策宣讲+专业培训+通报问题+互动服务+行政约谈”的方式，先后开展了银行、通讯、旅游、快递、餐饮等行业合同格式条款规范整治工作，集中审查了各企业的合同协议86份，条款2200余条。审查出涉嫌不公平条款120余条，并通过省局直接反馈到工商总局，促成了全国各相关企业按主管部门要求启用修订后的新合同文本。我州银行、通讯部门从今年1月1日和3月15日开始，已及时修改条款45条，删掉10条，启用新合同文本1800余份。该局此项工作得到了总局网站、《中国工商报》点名推广以及省局高度评价，省工商局局长万鹏龙多次给予肯定和批示。

行业亮点

对“霸王条款”说不 ——甘孜州工商系统整治“霸王条款”

新《消法》施行以来，州、县工商局积极行动，继续深化合同格式条款规范整治工作。近日，康定县工商局针对部分行业利用“霸王条款”侵犯消费者权益的实际，开展了以清理“霸王条款”为重点的合同格式条款专项治理工作。

加强合同法规宣传，树立消费维权意识。充分利用各种宣传活动和传播载体，向广大消费者宣传《合同法》、《消费者权益保护法》等法律法规以及常见的合同格式条款违法案例，引导消费者利用合同维护自身的合法权益。

发挥行政指导作用，促进企业守法经营。加大对企业使用格式合同的指导力度，变被动治理为主动预防，推广使用合同示范文本，积极开展“守合同重信用企业”评选活动，引导企业完善自查制度，自觉规范合同格式条款内容，杜绝“霸王条款”，树立企业诚信、守法经营的良好形象。

明确重点监管行业，逐一清查“霸王条款”。在专项治理过程中，将娱乐场所、餐饮业等行业的合同格式条款列为重点检查对象，对其最低消费、强制消费等严重侵害消费者权益的“霸王条款”逐条分析，及时发现并纠正其中存在的违法条款。着重对经营者利用格式合同设置陷阱，免除或减轻自身责任、加重消费者责任、排除消费者权利等违法行为进行依法查处。

完善维权体系，畅通消费维权渠道。通过进一步完善12315消费维权体系、公布辖区工商所申诉举报电话等方式，

畅通消费维权渠道，鼓励广大消费者向工商机关提供违法格式合同线索，进一步延伸了合同监管触角。

专项行动期间，康定县工商局接到一起强制消费的微博消费投诉。消费者郭女士在康定县***西餐厅消费了80元(其中白开水售价10元)，在结账时被告知该卡座有最低消费98元，无奈又消费了22元的三明治打包带走。按照新《消费者权益保护法》第二十六条规定“经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。”通过工作人员调解，最后经营者和消费者达成一致，由经营者退还强制消费者的22元和一杯白开水的10元，并要求经营者限期整改。

截至目前，康定地区已出动执法人员25人次，检查经营户85家，检查各类格式合同文本245份，处理投诉29件，有效清理了“霸王条款”，净化了市场消费环境。今年工商系统将狠抓“诉转案”工作，落实《侵害消费者权益行为处罚办法》，查处一些设置最低消费、强制消费等严重侵害消费者合法权益的“霸王条款”的案件。

个案回放

2014年，我州工商部门和消委会选送了7件案例分别参加了“全省大调解优秀案例评选活动”和“全省消委组织优秀案例评选活动”。其中，“海螺沟饭店与张女士一行的住宿纠纷”和“丹巴县消委会关于摩托车发票调解案”分别被四川省“大调解”办和省消协评为优秀案例三等奖。

案例：海螺沟分局关于海螺饭店与张女士等住宿纠纷调解案

【案情】

2014年4月30日晚上21点，海螺沟工商分局接到内江游客张女士电话称，4月28日在网上以每间300元的价格预订了磨西镇海螺饭店5间客房，同时交付订金300元，当天早上向海螺饭店工作人员再次确认要使用客房，但当张女士一行到达该饭店时，该饭店的住宿房间却已全部销售完毕，而把张女士一行10人私自安排在另一处叫金梅酒店的地方。因此张女士一行坚决要求按预订房源入住，即只入住海螺饭店。其次是因饭店方过错，要求海螺饭店给予一定的违约金赔偿。

【调查处理过程及结果】

在分局工作人员到达现场后，据饭店方陈述称：其一确认张女士在推广网站上订购了当天的五间住宿房源，其二饭店在当天下午17点以后再未接到过张女士的住宿确认电话，因此单方面认为张女士方已毁约，故售出所持有房源；其三给张女士等安排的另一处酒店也是该饭店业主所承租的房源，并不认为有何不妥。因此饭店方可以退还订金，不予调换房间及赔偿违约金。

分局工作人员征得双方同意现场收集了一些证据：推广网站上的订房记录及当事饭店的宣传页面、双方关于此事项的通话和短信记录、当事饭店的客房管理制度等，初步认定当事饭店涉嫌违约；即根据《合同法》第八条“依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同”。饭店方没有任何人采取任何形式在与推广方签订合同时表示4月30日下午17点后为合同撤销时间；其次，根据《消费者权益保护法》第八条“消

费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”。因投诉方在推广网站上预订了此饭店房间，但根据该饭店在推广网站上的内容来看，并未提出金梅酒店属于海螺饭店的经营场所。因此，海螺饭店涉嫌违约成立。

经海螺沟分局工作人员组织投诉方和被告方分别派出张女士和杨经理作为调解谈判代表，三方在海螺饭店内展开调解。在调解过程中海螺沟工商分局提出：首先经初步认定海螺饭店涉嫌违约，但截至目前为止还未给投诉方造成实际的各种损失，还有补救时间；其次理解投诉方当时的心情，坚决支持投诉方通过正当途径和手段维权，但也要注意言辞不当引发冲突或过度维权。最后经调解，被投诉方海螺饭店重新调整了房源让投诉方及时入住饭店本部，且饭店经理提供了免费晚餐作为对投诉方的歉意；同时投诉方撤回其他索赔诉求，至此调解成功。

【案例评析】

此案源是近年来在旅游住宿消费多发的合同纠纷案中的一例，经海螺沟分局消费调解人员分析认为，多数此类住宿合同纠纷主要都源于酒店内部管理混乱所致，工商部门除加强保护消费者权益外，同样重要的是督促酒店业诚实守信经营，同时加强酒店内部管理。

依据法律法规及政策：1、《中华人民共和国合同法》第八条“依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同”；2、《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”。

继新《消法》实施一年后，国家工商总局颁布的《侵害消费者权益行为处罚办法》将于今日正式施行，当您的合法权益受到侵害时，请拨打12315申诉、举报电话。



●州工商局局长丁淑娟在康定民贸公司向工作人员宣传消费维权相关法律知识。



●州工商局局长丁淑娟在康定县向阳社区与社区工作人员交换维权意见。



●3·15前夕，州消委会工作人员在康定一商铺内宣传消费维权知识。