

8 特别报道



争创“消费者信得过产品”活动正式启动



电商企业代表宣读诚信承诺书



企业代表纷纷在承诺墙上签字

构筑“网络诚信·消费无忧”环境 内蒙古在行动

文/本报记者 张学博 刘睿 实习生 付之毓 摄影/本报记者 牛天甲

购买的商品出现质量问题怎么办?如何辨别假冒伪劣商品?遇到商家的不合理条款如何维权?为切实维护广大消费者的合法权益,努力营造公平、公正、安全有序的消费环境,3月15日,内蒙古自治区工商行政管理局、内蒙古自治区消费者协会、呼和浩特市人民政府联合各理事单位围绕“网络诚信·消费无忧”主题在国际会展中心开展了“3·15国际消费者权益日”大型宣传咨询活动。与此同时,现场还首次启动了“消费者信得过产品”活动,全区180家地方名优特色产品企业进行了展示。活动当天,首府各区的工商分局也在辖区内的商场、小区、建材市场等多个人员聚集场所举办了形式多样、内容丰富的宣传活动,帮助广大消费者提升维权意识。

工商部门现场受理投诉

15日上午,在国际会展中心前的广场上,各级工商部门设立了12315申诉平台,并通过搭建投诉台、咨询台等方式,现场受理了消费者投诉举报,同时向市民积极发放法律法规和消费知识宣传页。

记者看到,现场有不少市民前来咨询和投诉,希望通过12315申诉平台得到解决。针对市民们提出的问题,执法人员一边向市民作出解释,一边在投诉本上进行详细记录。“去年年底,我在一家商场购买了皮鞋,可是穿了不到两个月就出现了质量问题,我曾多次找商家协商,但是一直没有解决。”正在现场投诉的刘先生告诉记者,他此次专门来活动现场,就是希望借着“3·15”解决问题。

采访中记者了解到,今年投诉热点问题主要集中在几个领域:通讯产品出现质量问题、不履行“三包”义务和维修合同;服装鞋帽出现开裂褪色、起球变形;汽车和零部件质量问题及争议,汽车贷款相关合同争议;微信、网络购物被骗等。接到投诉后,各级工商部门会按照流程分配到辖区工商所,然后由工商所执法人员在7个工作日内回复消费者,帮助消费者解决问题。



填写投诉问题

为企业搭建诚信平台

与往年不同的是,今年3月15日,我区首次启动了“消费者信得过产品”活动,活动吸引了区内包括蒙牛、伊利等在内的180家企业参展,各盟市以及下属各旗县区内均有企业参展,展出产品以食品类为主,包括奶制品、肉制品、米面粮油、酒水饮品等。卓资山熏鸡、锡盟牛肉干和奶制品、汉森红酒、巴盟面粉、满洲里香肠……记者在活动现场看到,此次活动根据地域分别设置了不同的展区,展出的产品琳琅满目,基本涵盖了内蒙古各地的特色产品。

呼和浩特市市民李成告诉记者:“参展的都是各地消费者信得过的产品,质量肯定没得说!”内蒙古自治区消费者协会副秘书长袁威伟介绍,此次全区公益性地方名优特色产品展示活动主要针对自治区绿色农畜产品,经企业自愿申报,各盟市、县(市、区)消费者协会审查推荐,在内蒙古国际会展中心进行为期4天的展销活动。

据了解,本次“消费者信得过产品”活动,主要为企业搭建诚信平台,推进诚信建设,激励更多企业树立诚信经营形象,营造安全、放心的消费环境,切实保护消费者合法权益。

预付式消费成投诉热点

“2017年1月5日,我在王朝健身中心办理了一张价值1300元的游泳卡,还没来得及使用,健身中心就停止营业了。”活动现场,市民米琦告诉记者,她曾多次联系该健身中心,始终无法找到负责人,只好在3·15这天来现场投诉。记者采访中了解到,像米琦一样,当天有不少市民均是前来投诉预付式消费被骗。

赛罕工商局金河工商所所长郭德承向记者证实,预付式消费已经成了当天投诉的热点,他在接受记者采访时表示,面对预付式消费一定要谨慎,预付费卡是商家在短时间做的一些活动,目的是迅速回笼资金或者占有一定市场,一旦企业或是经营者出现资金问题或者经营问题,例如倒闭等,就会给消费者带来损失。消费者一旦遇到这样的情况,应该及时拨打12315举报电话,工商局接到举报之后,会在7个工作日内与举报人取得联系,并且寻找经营者或负责人了解情况。如果商家确实存在没有诚信经营或者损害消费者权益的行为,工商部门会出面进行调解。如果涉及到诈骗或刑事犯罪等违法行为,将移交公安局依法处理。

据了解,刚刚过去的2016年,全年共受理预付式消费投诉339件,占服务类投诉总量的18.02%,与上一年相比上升33.64%。其中,预付式消费涉及美容美发、餐饮住宿、健身娱乐、汽车消费、教育培训等多个行业领域,成为服务类投诉的主导。

近200家企业承诺诚信经营

随着国内互联网使用人数的迅猛增加,利用互联网进行网络购物已经渐趋盛行。为了打造一个洁净的网络消费环境,更好的抵制网络经济中损害消费者利益的不诚信经营行为,结合今年活动主题,主办方特别组织电商企业以及参展企业进行了签名承诺活动。

“我代表电商企业作出承诺:杜绝出售假货,把诚实守信理念贯穿到电商生产经营的全过程;合法宣传互联网商品信息,不夸大、不隐瞒、不误导、不欺诈用户,建立产品质量检测、跟踪与保证机制,让顾客买得放心、用得安心;保护顾客的个人隐私,为顾客提供完善、规范的售前、售中、售后一条龙服务……”活动现场,呼和浩特大白鲨网络服务有限公司负责人这样说道。

呼和浩特市电子商务行业协会会长付长青也倡议电商行业诚信经营,他告诉记者,要做守法诚信网络企业,打造网络诚信守法品牌,进一步激发呼和浩特市电子商务市场活力,规范网络市场秩序,维护消费者权益。

当日,现场上百家企业代表纷纷在诚信承诺签名墙上签下企业的名字,向社会公开承诺,倡导诚信经营。



发放宣传资料



特色产品吸引市民