

“听查看议”:组织体察活动 优化消费环境

“这个货架上的工艺品没有厂名厂址的标识,请出示一下你们的进货单和相关台账,我们需要对产品的资质进行检查。”“连进货单和合格证都没有,怎么证明你的产品是合格的?”呼和浩特白塔国际机场内,一队特殊的“旅客”正在关注着机场内的服务细节。

10月31日上午,由呼和浩特市工商局赛罕区分局工作人员、赛罕区消协组织的相关理事单位成员、维权志愿者、义务监督员、媒体记者等29人组成的队伍,来到内蒙古自治区民航机场集团公司呼和浩特分公司,对白塔国际机场的各项服务以消费者的名义进行体察体验。

据赛罕区工商分局工作人员介绍,这次消费体察体验活动是赛罕区工商分局、赛罕区消费者协会根据呼和浩特市消费者协会的通知要求而组织开展的,目的是为了履行《消法》赋予的职责和义务,依法依规维护消费者合法权益,努力营造科学、健康、公平的市场消费环境。按照活动安排,体察体验者将通过“听、查、看、议”等方式,分别对停车场收费问题、消防通道是否配备、售票窗口是否快捷、品牌店是否有虚假宣传和仿冒知名商标行为、电子显示屏墙体是否有虚假广告、搭售窗口是否有协议、餐饮区域及特产类食品店的证照及进货票据是否齐全、托运超重是否有收费许可、航班起飞正点率和延误率等12个方面进行现场体察,并在体察结束后填写体察问卷,全面、客观地给出评价和体察建议。

在体察过程中,赛罕区工商分局的工作人员针对机场内餐饮店及特色商品销售店的证照及进货台账等方面进行了检查,对商店中的在售商品标识、日期等细节进行了抽查,发现个别在售商品存在进货票据不齐全,甚至部分商品没有合格证书的问题,并现场下达了《工商行政管理机关询问通知书》,要求相关负责人在指定时间到该分局接受相关问题询问。其他体验者分组体验了各项服务,对盲人通道设置不全面、通向卫生间和电梯的盲道没有设置语言提示功能等方面存在的问题,在体察问卷中给出了整改建议。同时,对白塔机场航站楼售票窗口与安检通道是否快捷等方面在25份问卷中给出了基本满意的答案。

针对此次体察发现的问题和不足,赛罕区工商分局对内蒙古自治区民航机场集团呼



- ▲检查生活用品。
- ▲检查食品标识。
- ▲检查经营台账。
- ▲检查营业执照。

袁雪英 摄



和浩特分公司提出了整改意见,督促企业优化服务流程,完善服务管理机制,树立服务品牌意识,为旅客提供更优质的航空服务。

据介绍,开展消费体察活动,是消协履行

对商品和服务的社会监督职能的一项重要工作,也是提高广大消费者参与社会监督积极性的一项创新举措。下一步,相关单位还将组织消费者走进不同行业进行体察,真正使消

费体察活动起到督促企业为广大消费者提供更多优质的商品和服务、更好地打造和谐消费环境的作用。

(王雅妮 杨淑婷)

《电子商务法》2019年起施行 配套法规引关注

《电子商务法》即将于2019年1月1日起施行。这部法律对电子商务经营者在产品质量安全、知识产权、消费者权益和个人信息保护等方面的义务与责任,予以明确规定,严惩各种损害消费者权益的违法行为。

上周,中国青年报社社会调查中心联合问卷网,对1993名受访者进行的一项调查显示,84.5%的受访者关注《电子商务法》,58.3%的受访者对《电子商务法》助力解决电商平台乱象有信心。对于《电子商务法》,60.8%的受访者关注不得“刷好评”、“删差评”的规定,64.2%的受访者期待电子商务法尽快出台配套法规和规章。

受访者关注电子商务法

华为集团程序员陈兮华对《电子商务法》有一些了解,“现在大家谁不在网上找代购?《电子商务法》减少了代购的利润,如果他们提价,又会失去价格优势”。

电信行业独立分析师付亮说,电子商务领域一直存在监管缺位的问题,需要加强相关的法律法规建设,电子商务方面的立法实际上一直在被呼吁。

调查显示,84.5%的受访者关注《电子商务法》,15.5%的受访者不关注。

北京师范大学电子商务研究中心副主任李江予说,每年电商的节假日促销都会引发

很多问题,比如假货、配送时间长、欺诈等,而且消费者维权很难,比如难以找到适用的法律,搜寻证据也很难。

调查中,62.9%的受访者指出电子商务领域存在“刷销量”“刷好评”“删差评”的现象。其他乱象还有:虚假宣传(65.0%)、“大数据杀熟”(47.9%)、捆绑搭售(37.9%)、微商违规经营(35.7%)、押金被违规使用(29.1%)、个人信息泄露(38.9%)、投诉维权困难(30.6%)和平台推脱责任(22.8%)等。

“代购乱喊价、赚取大额利润这种现象挺严重的,许多商品在国外购买的价格比国内便宜了不止一半,代购赚的利润很多。”陈兮华指出。付亮分析,电子商务把传统的信息流物流都打破了,“比如传统买家具要去家具店,有问题就去家具店。通过电子商务双方是见不到的,产品质量出现问题如何退货等,都需要解决”。

李江予指出,电子商务在发展过程中不断改变原有商业模式,需要专门立法,我国这次法律的出台是很大胆的创新。

调查中,58.3%的受访者对于《电子商务法》助力解决电商平台乱象有信心,15.6%的受访者坦言没有太大信心,26.1%的受访者表示不好说。

“《电子商务法》的出台规范了一些大家有目共睹的问题,主要是老问题。”李江予说,

“以前靠企业自觉,现在变成了法律强制,对企业的商业行为有非常大的约束性。如果消费者受到不公平对待,会有法律支持。政府想管理也有法可依”。

北京某高校法律专业研究生王祥(化名)认为,《电子商务法》的出台是一个标杆,明确了相关机构和有关部门的职责。“比如隐私问题,如果有违法的电子商务经营者,可以依法惩处”。付亮说,《电子商务法》的出台能使电子商务环境下的商业行为更规范,客户的资料得到更多保护,促使电商平台从全局的角度去处理问题。

期待电子商务法尽快出台配套法规

陈兮华认为,《电子商务法》的出台,可以规范代购产业,让参与者履行交税纳税的义务,另外也能在某种程度上打破代购市场的垄断。

《电子商务法》各项规定中,60.8%的受访者关注不得“刷好评”、“删差评”的规定,49.2%的受访者关注“精准推送”需先取得用户同意的规定,47.9%的受访者关注关于界定平台审核责任的规定。其他还有:将微商模式纳入监管范围(43.9%),明确了自营商品的平台责任(39.5%),保障用户自由查询、更正、删除及注销个人信息的权利(33.9%),规范电商搭售行为(32.1%),规制电商促销“二选一”现象

(23.3%),加强知识产权保护(23.0%)以及网店需依法纳税(18.9%)等。

付亮向记者介绍,每年电子商务销售额非常大,有相关立法的情况下,政府部门和相关机构需要考虑的是执行中的难度。“比如店、卖家、快递公司分别在不同省份,如何去监管,由哪个地方的工商部门、执法部门处理,需要进一步明确”。

关于《电子商务法》,64.2%的受访者期待尽快出台配套法规和规章,65.9%的受访者期待尽快研究出台相关司法解释,58.9%的受访者认为要注意保持定义的开放性,能够容纳新出现的商业模式,39.8%的受访者期待加强执法,切实维护消费者权益。

王祥认为,推行电子商务法最重要的是落到实处,毕竟任何法律在落实过程中都会面临很多意想不到的问题,所以只有从细节方面进行完善,才有可能有效推行。“而且电子商务还有很多灰色地带,以前没有明确定义的领域,比如多少钱需要交税,怎么界定旅游和代购的差别等,都需要完善”。

“实际上,这些问题在原来的管理中也都有涉及,现在通过法律进行了清晰界定,希望可以落到实处,不要留空子。”李江予说。

受访者中,00后占1.8%,90后占27.8%,80后占51.5%,70后占13.3%,60后占4.8%。

(王品芝 高卿雯)