

原工商、质检、食药等举报热线将整合为 12315 市场监管热线

“一号对外”后消费维权将更快捷

导读

5月1日起,一些地市开始将原工商 12315、质检 12365、食药 12331、价监 12358、知识产权 12330 等 5 条热线统一整合为 12315 市场监管热线,实现全渠道、全业务、全系统投诉举报集中汇集。今年 3 月,国家市场监督管理总局下发《关于整合建设 12315 行政执法体系更好服务市场监管执法的意见》,明确原五大平台和热线整合的时间表,要求今年年底前,全国各级市场监管部门统一使用全国 12315 平台。

12315“一号对外”实现后,消费者维权将更加便利快捷,消费环境也将进一步改善。当前,我国消费环境如何?还存在哪些问题?怎样畅通维权渠道,进一步激发国内消费潜力?记者采访了监管部门和部分专家、消费者。



C 网购投诉仍是难点

在投诉网店时,一些消费者可能因为难以确定被投诉人信息、难以选择投诉地点、难以举证等问题放弃投诉。

“现在网购 7 天无理由退货落实得很到位,但有时网购回来的商品在使用中才能发现问题,过了 7 天再维权就会很麻烦。”天津市民郝女士在网上给孩子购买了一套苏斯博士绘本,在使用中才发现不是完整版而是删节版,郝女士认为商家在销售页面并未明确告知,涉嫌虚假销售。

郝女士与商家协商无果,就将商家投诉到电商平台,但平台回复郝女士:平台只负责监管商家所售商品是否为正品。无奈之下,郝女士向电商消费纠纷调解平台寻求帮助,却迟迟没有音讯。

记者在采访中发,网购消费维权难,主要体现在以下几个方面:

——被投诉人确定难。电商平台上知名品牌商家往往会在店铺首页链接营业执照公示页面,消费者能获得该企业名称、住所、法定代表人、经营范围等信息。但一些小网店,首页介绍中只有一个网名,消费者有时难以确定被投诉人信息。

——投诉地点选择难。明确被投诉人信息后,消费者应当向被投诉人所在地投诉,还是向电商平台所在地投诉?

《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》规定:“消费者投诉由经营者所在地或者经营行为发生地的县(市)、区工商行政管理部门管辖。”如果按经营行为发生地投诉,实物商品涉及快递运输,经营发生地是发货地还是签收地?此外,在线游戏、影视作品等无形商品经营发生地又如何确定?

——消费者举证难。目前,《消费者权益保护法》实行“谁主张,谁举证”的原则,只规定少数耐用商品或者装饰装修等服务,消费者 6 个月内发现瑕疵,由经营者承担有关瑕疵的举证责任。此外,消费者要想证明产品存在质量问题,只能委托第三方机构进行鉴定,并承担费用。这一难题广泛存在于线上和线下消费。

国家市场监督管理总局相关负责人表示,根据《电子商务法》,电子商务平台应当要求经营者提交其身份、地址、联系方式、行政许可等真实信息,并定期核验更新。因此,消费者在投诉举报时搞不清企业所在地、注册公司名称等信息时,可以与平台经营者沟通并索取。

张严芳认为,可以借鉴国外对消费者合同纠纷实行保护性管辖的规定,即消费者住所地专属管辖,不让消费者天南海北地寻找经营者所在地投诉,而应允许消费者就近投诉,让企业跑路来解决投诉。企业要想少跑路就要提升服务,减少纠纷。

她建议,在更大范围内实行举证责任倒置,消费者投诉,应该由企业举证并承担鉴定费用,更好地体现有利于消费者的原则。

去年,最终消费支出对国内生产总值增长的贡献率已达到 76.2%,消费对我国经济发展的基础性作用不断增强。赵萍认为,营造放心消费的环境,进一步激发消费潜力,还需加强消费保障,打击假冒伪劣产品,解决消费维权中的难点。

12315“一号对外”是一条消费维权“高速路”,在建设平台等“硬件”的同时,还应完善规范和机制等“软件”。国家市场监督管理总局相关负责人介绍,正在整合原各部门投诉举报规定,形成统一的《市场监管投诉举报处理办法》,并制定《12315 投诉举报中心工作规则》,提高处理投诉举报的制度和规范化水平。

张严芳建议,在制定具体处理办法时要尽早预判“互联网+”可能带来的新问题,给出相应解决方案。同时,还应尽快完善并出台《消费者权益保护法实施条例》,让消费者权益保护有更具体的操作指南。(林丽颖)

A 消费维权意识提高

消费者投诉维权的环境改善了不少,同时,也存在网购投诉增长较快等问题。

“预付卡消费有时真让人心烦。”北京市民李立购买了一张健身卡,含有 80 节课时,课没上完就因一个小手术休息了一段时间,之后去复课,店员告诉她所购课程已过期,必须继续购买新课才能“激活”卡里原有课程,“当初办卡时没说课程会过期啊。”李立心中不平。

李立与商家沟通两次仍无法达成一致,便拨打当地 12315 消费者投诉举报热线投诉,“工作人员详细询问店铺名称、地址、投诉原因等,并告诉我 7 个工作日内会给出回复。”不出一周,该健身工作室致电李立道歉,并承诺无条件让她使用完所购课时。

当消费者合法权益受损,与商家协商后难以达成一致时,并不意味着就要吃“哑巴

亏”,而是可以通过多种渠道维护自身权益。

国家市场监督管理总局相关负责人介绍,根据《消费者权益保护法》,消费者可以通过四种途径维护合法权益:一是请求消费者协会或者其他调解组织调解;二是向有关行政部门投诉;三是根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;四是向人民法院提起诉讼。由于仲裁和起诉时间较长,消费者通常选择请消协等组织调解或通过“12315”消费者投诉举报专线电话和全国互联网平台进行投诉。

去年,全国市场监管部门共收到消费者投诉、举报、咨询 1124.96 万件,同比增长 20.74%。其中,投诉 372.56 万件,举报 60.69 万件,咨询 691.71 万件,为消费者挽回经济损失 31.17 亿元。

中国青年政治学院消费者保护法研究

中心主任张严芳认为:“近年来,消费者维权意识大大提高,并且,随着‘放管服’改革持续深化,政府服务效能提升,投诉举报途径更为畅通。总体来讲,消费者投诉维权的环境改善了不少。”

去年,全国消费维权指数平均为 91.53,与过去五年平均值相比,增长了 1.9 个点。全国消费维权指数小幅增长,保持在高位,表明我国消费环境持续向好。

同时,分析投诉数据也发现一些突出问题,比如电子商务快速发展引发了一些消费纠纷,网购投诉呈现快速增长态势。统计显示,去年全国电子商务交易额为 31.63 万亿元,比上年增长 8.5%。全国市场监管部门共受理网络购物投诉 168.2 万件,同比增长 126.2%,投诉问题主要为:虚假广告、假冒伪劣、质量不合格、经营者拒不履行合同约定等。

B “用户思维”撬动消费

“一号对外”让消费者维权成本更低,速度更快,效果更好,让消费者更加放心大胆地去消费。

2018 年国家市场监督管理总局组建以前,我国有工商 12315、质检 12365、食药 12331、价监 12358、知识产权 12330 等 5 条投诉举报热线及平台。消费者在投诉前先要做好监管部门职能分工的“功课”,否则可能因为投诉问题不属于该部门管辖而让投诉“没了下文”。

国家市场监督管理总局为方便消费者,正在加快 5 条投诉举报热线及平台的统一步伐。2019 年内将实现“一号对外、多线并号、集中接听、各级承办、部门依责办理”;2020 年将实现“一号对外、集中管理、便民利企、高效执法”。

上海市民赵先生去年投诉一款防水相机进水,“我先拨打比较熟悉的 12315 热线投诉,工作人员详细了解情况后,告诉我是产品质量问题,应该拨打 12365 找质检部门。我再次投诉时又把同样的问题回答了一遍,监管部门和我都浪费了不少时间。现在听说投诉热线将统一,觉得很方便。”

4月29日,湖南湘潭市场监督管理局宣布从5月1日起,原有5条热线将统一整合为12315市场监管热线,市民只需拨打一个投诉举报电话,便可对食品药品、产品质量、价格违法、知识产权等内容进行咨询、投诉和举报。

湘潭市市场监管局 12315 投诉举报指挥中心负责人介绍,整合后的指挥中心增设了接待和调解室,配备了全天候视频监控系统。热线电话每天工作时段不间断人工接听,其余时间段开启语音留言,次日上班后人工逐条回复,在投诉 7 个工作日内处理并反馈,确保消费者来电“件件有落实、事事有回音”。

今年年底前,湘潭市还将积极推进“互联网+政务服务”“互联网+市场监管”,逐步整合原工商、质检、食药、价监、知识产权等部门对外设置的互联网、微信、手机 APP 等网络诉求接收渠道,实现“一个号码(平台)受理、一套流程处理、一个标准统计、一个窗口对外、一个部门负责”。

专家表示,“一号对外”是以消费者为中

心,以“用户思维”提升政府服务,能更好地满足现阶段消费者权益保护的需要,更好地撬动消费增长。

2017 年,原国家工商总局“全国 12315 互联网平台”上线,已经积累了丰富经验,并不断提升服务。目前,该平台提供 PC 端、APP、微信小程序和公众号、支付宝小程序等多种投诉渠道,消费者可以 24 小时提交投诉。比如,平台二期增加了地图定位功能,消费者在某商店合法权益受损,在不知道企业注册名称的情况下,可以点击电子地图,由系统自动确定企业,匹配管辖机关,更加方便消费者精准投诉。

2018 年,“全国 12315 互联网平台”受理的投诉举报占市场监管部门受理总量的 44.83%,较 2017 年提高了 27.36%。12315“一号对外”实现后,受理量还将进一步提升。

中国贸促会研究院国际贸易研究部主任赵萍认为,“一号对外”让消费者维权成本更低、速度更快、效果更好,这样消费者才能够更加放心大胆地去消费。