

国家工商总局局长张茅:拓展投诉渠道 让维权更便利

3月1日上午,国务院新闻办召开新闻发布会,介绍了近几年工商总局深化商事制度改革的情况。工商总局局长张茅出席发布会,并就加强事中事后监管、叫停著名商标认定、拓展消费者投诉渠道、加强互联网广告监管等有关问题回答中外媒体记者提问。

完善“双随机、一公开”监管

近年来,我国新增市场主体逐年增加,激发了市场主体的活力,但有媒体注意到,在降低门槛、放开准入的同时,事中事后的监管存在没有跟上的问题。对此,张茅指出,加强事中事后监管是党中央、国务院对于商事制度改革的重要要求,也是商事制度改革的重要内容。取消放宽市场主体准入以后,市场监管成为一项非常重要的任务。监管原则是“谁审批谁监管,谁主管谁监管”,因为市场监管是一个很大的范围,工商总局承担着其中的一部分责任。

张茅表示,国务院“十三五”市场监管规划中确定了6条监管原则,即依法监管、信用监管、智慧监管、协同监管、统一监管、协同监管。其中,加强监管的一个重要举措是对企业实行“双随机、一公开”的检查办法。所谓“双随机”是随机抽取检查对象,随机抽取检查人员,所谓“一公开”是公开检查的结果,过去是每年企业的情况上报上来经过年检,现在是企业自己发年报,实行“双随机、一公开”的办法。

张茅提出,下一步的“双随机、一公开”要重点规范企业公示的内容,规范抽查的内容,及时完整地“双随机、一检查”的结果予以公示。此外,强化重点领域市场监管,加强对垄断和不正当竞争、非法传销行为、产品质量的

监管,以及网络、广告、知识产权等方面的监管力度。“对存在问题企业,公示曝光实际上是一项很重要的措施。”张茅坦言,一些企业被罚一两百万并未受到很大影响,而公示曝光后,对违法企业的震慑力就比罚款要大得多。“希望新闻媒体能帮助我们,及时反映和向社会公布企业违法的现象。”

规范“驰名商标”

浙江省工商总局近日发布通知,规定从今年4月1日起,全省相关的市场主体停止将“省著名商标”的牌子用于广告宣传等其他商业活动中,工商总局也明确规范驰名商标名称的使用,同时暂停了知名商标和著名商标的认定。对此,张茅指出,中国品牌的知名度是市场经济发展的结果,是由消费者认可的,而不是由政府评比行政决定的。

张茅指出,由于我国长期受到计划经济体制思想影响,在一些地区存在由政府组织评比著名商标或知名商标的做法,有些省份地方人大立法或制定规章制度,规定由政府来评比著名商标和知名商标。这实际上是政府对微观经济的干预,扭曲了政府与市场的关系。这些不正当干预导致非市场竞争的结果,会误导消费者,也会带来寻租和腐败行为。

曾有被政府评为著名商标的产品存在问题,涉及人民生命健康财产安全。工商总局及时叫停了评比的做法,全国人大也下发了通知,废止了相关的地方性法规。工商总局联合有关部门下发了通知,要求各地停止及著名商标的地方政府做法,撤回证书文件进行清理。张茅指出,《商标法》中早已明确规定,驰名商标是一个法律概念,不是产品的荣誉标志,不能用

于企业宣传。驰名商标也是市场中形成的,要把驰名商标回归到本来法律意义。“金莱德、同仁堂等百年老字号都是大家口口相传,消费者认为产品质量好,这些都不是政府评比出来的。”张茅强调,工商总局将按照十八届三中全会的要求,发挥市场在资源配置中的决定性作用,同时更好地发挥政府的作用,按照市场化的方向进行改革。

拓展消费者投诉渠道

为解决12315投诉渠道不畅的问题,工商部门开通了12315网上投诉平台,但有消费者反映,在使用互联网平台投诉举报时,如果不能正确输入企业的名称,就无法进行下一步的投诉。

张茅表示,12315第一期互联网平台正式开通后,仅去年半年就解决了30万件投诉,取得了一些成绩。但是互联网平台投诉比较复杂,需要企业规范名称,如果消费者不了解企业的具体名称,只知道一个商标或者企业的通用名称,在互联网平台投诉就行不通。今年,工商总局对该平台进行了第二期改造,增加了电子地图,可以定位商品的购买位置,工商部门能够迅速获取商家信息,通过大数据和在线处理,解决消费者的投诉举报,消费者就不必再去详细掌握企业的资料了。“我们的目标就是要让消费维权的第一个环节——消费者投诉更加便利化,这也是今年消费者权益保护工作的重点。”据张茅透露,第二期12315互联网投诉举报平台将于今年3·15正式上线。

今年第一次公布的50个大中城市消费者满意度调查成为社会热点。张茅表示,消费者满意度调查是加强消费者权益保护的一项重

要措施。满意度调查由第三方评价机构严格评比,包括消费供给、消费环境、消费维权的满意度三大项指标,将进一步推动消费经济的拉动作用,增强人民群众对于改革的获得感、满意度、幸福感。

加强互联网广告监管

工商总局2018年部署开展互联网广告专项整治,对1000个APP和1000个公众账号、互联网广告进行监测。张茅表示,对于互联网广告,一方面要规范广告产业在规范中发展,一方面要加强监管。“互联网广告现在是无处不在,除了虚假违法广告,还存在一些名称内容含有贬低我国传统文化、公序良俗和社会主义核心价值观的低俗广告,造成了不良的社会影响。”张茅强调,工商总局将按照《广告法》和《互联网广告管理暂行办法》等法律法规加强监管,以网管网,加大协同监管力度。前不久,11个部门联合召开了整治虚假违法广告工作电视电话会议,包括网信办、卫计委、食药监、人民银行、公安部等部门,将部门联合联席会议,对互联网广告联合进行整治。同时,也要发挥企业信用信息公开系统的作用,加强企业的信用监管,用公示的方式督促企业自律,加大企业违法违法的成本。

张茅认为,应大力支持互联网广告的发展,但要通过正确的引导,大幅度减少违法广告,进一步净化广告市场环境。同时,要加强消费者权益保护监管,特别是老年消费群体一直是工商总局重点关注的对象,消费者切勿轻信违法广告,对于无法辨别真假的商品向工商部门。

(摘自《中国消费者报》)



品质消费 美好生活

“3·15”国际消费者权益日大型咨询服务活动

活动日期:3月15日

主会场:人民南路146-148号(昆山商厦百货总店一楼)

主办单位:昆山市精神文明建设委员会办公室 昆山市市场监督管理局 昆山市消费者权益保护委员会

承办单位:昆山市广播电视台 昆山市创建全国消费放心城市办公室

特别支持单位:昆山商厦股份有限公司

参加单位:(排名不分先后)

昆山市市场监督管理局
昆山市消费者权益保护委员会
昆山市创建全国消费放心城市办公室
昆山市物价局
昆山市人民法院
昆山市益务管理局
昆山市粮食专卖局
昆山市商务局
昆山市社会信用体系建设领导小组办公室
昆山市科学技术局
中国人民建设银行昆山市支行

京东华东区公共事务部
江苏苏宁电子商务有限公司
新食品(昆山)电子商务有限公司
同程网络科技股份有限公司
养禾多(中国)投资有限公司苏州分公司
歌瑞宝化妆品(中国)有限公司
玖錫源(中国)有限公司
昆山统一企业食品有限公司
昆山商厦股份有限公司 家电维修咨询
昆山市自来水集团有限公司
中国电信股份有限公司昆山分公司

中国移动通信集团江苏有限公司昆山分公司
中国联网络通信有限公司昆山分公司
中国平安财产保险股份有限公司昆山支公司
昆山市华润堂德堂堂个人药房有限责任公司
昆山市邮政速递物流有限公司
江苏明珠家具设备有限公司
昆山全联珠宝行
昆山市装潢建材行业协会
承办单位
马奥奥到家