

国家工商部门将如何加强对消费者的保护?

国家工商总局局长张茅专访

问:工商部门将如何加强对消费者的保护?

张茅:今年的政府工作报告提出“对各类侵害消费者权益的行为,要依法惩处、绝不姑息”。我们要坚持以人民为中心的发展思想,牢固树立消费者至上的理念,围绕消费领域的突出问题,加大消费维权监管执法力度,推动放心消费创建和消费者满意度调查工作,畅通消费者诉求渠道,督促经营者落实主体责任,支持消费者组织进一步发挥作用。

问:老年人买保健品被骗的现象依然屡见不鲜,关注度很高。有没有好的对策?

张茅:工商部门主要对虚假广告进行整治。我们专门开展了针对老年人消费品的虚假广告专项整治,经过整治,传统媒体虚假广告比例已压到1%以下。我们还针对互联网虚假广告建立了监控中心,去年这类广告从9%降到了1.98%。

为什么上当的都是老年人?我认为,需要加强企业自律,提醒消费者理性消费,同时加强对老年人的宣传教育。马上“3·15”要到了,我们会通过各种形式的公益广告,包括一些反面案例,给广大消费者提醒,特别让老年人提高警惕,防止被骗。这需要有一个过程,我们会朝这个方向努力。

问:最近我们测评了一些网络平台,发现“搭售”行为还是存在,尤其像机票销售中的“默认勾选”等现象。遇到这种情况,消费者如何维护自己的权益?

张茅:查处滥用市场支配地位,遏制搭售行为是反垄断的重要内容。企业有搭售行为,要公开说明。比如销售A,要和B一起销售,就要事先向消费者说明。市场行为要讲究信息对称,企业不能违背消费者意愿,强行搭售,强迫交易。好比我到餐馆吃饭,价格都得公开,不能吃了饭以后随便开价。这属于工商部门监管的事项,我们会加大反垄断与反不正当竞争执法力度。同时,消费者要留存好证据,通过电话等途径向我们举报。

问:去年,一些不法分子以招聘网站招工为名,实则组织传销行为,甚至有大学生因此失去生命。对招聘平台的不法行为有没有更好

的监管手段?在打击传销上,工商部门将如何发力?

张茅:去年工商总局重点针对打着“创业、就业”的幌子,以“招聘、介绍工作”为名的传销活动和以传销为手段的金融欺诈活动两个方面开展打击传销工作。

我们配合公安部门处置了“善心汇”特大网络传销案,依法查处了200余家“善心汇”关联企业。工商总局对网络传销的形成演变进行深入研究后,把打击应对的重点放在了早发现、早预警、早防范上,通过抓早打小,利用工商系统市场监管的各种手段,开展早期干预,减少网络传销的案发数量。

我们进一步加强对网络传销的监测处置工作。2017年11月,工商总局在深圳建立网络传销监测治理基地,进一步增强对社交网络平台涉传销信息的监测发现和后续处置能力。指导腾讯微信开展“无传销网络平台”建设,并计划逐步推广到更多互联网平台。通过不断压实互联网平台企业的主体责任,引导企业加强自律,开展防范传销宣传和涉网网络信息清理筛查等工作,努力形成线上线下全社会共建共治共享的传销治理格局。

问:两会期间,有代表委员呼吁加大对假冒伪劣产品打击力度,让“制假直接入刑”。你怎么看?

张茅:一直以来,假冒伪劣产品的存在严重侵害消费者权益,扰乱了正常的市场秩序和消费环境,这与人民群众的利益息息相关,必须依法查处。

要让消费者权益得到切实保护,首先要靠健全的法制,包括现行消费者权益保护法、商标法、广告法、反不正当竞争法等,还要推动消费者权益保护条例制定。

其次,要加大查处力度。现在假冒伪劣产品为什么仍然比较多?因为违法成本还是太低了。马云提出“要像治理酒驾一样治理假货”,还有让“制假入刑”的这些观点,我赞成,核心就是要提高违法成本。“酒驾”是一个典型例子,过去处罚比较轻,酒驾的人比较多,现在入刑了,所以酒驾就比较少了。

要加大违法成本,就需要修改和完善法

律,比如电子商务法还没有出台,我们很期待这部法律,希望在规定中加大对违法企业惩处。工商部门要严格依法行政。

问:工商部门有哪些举措来加大打假力度?

张茅:在当前查处手段比较轻的情况下,工商部门要多发挥已经掌握的公示和依法惩处手段。我们在执行相关法律法规的同时,有一个举措就是加强公示,对各种假冒伪劣处理情况、侵犯消费者权益的行为、以及企业信用信息系统进行公示。还有“双随机、一公开”,即随机抽取检查对象,随机抽取检查人员,公开检查结果,让企业和相关人员“一次违法、处处受限”。

目前公示的作用已经开始显现,对企业的震慑作用很大。我们工商总局的企业信用信息公示系统里,已经锁定6400多家严重违法失信企业,一处违法,处处受限。企业一旦进入这个“黑名单”,贷款不行、出国受阻、办理不了签证,甚至能带政协委员和各种荣誉称号都不能获得提名。

问:我们注意到,有些假货产业带仍然猖獗,比如莆田假鞋、贵州假茅台等,为何屡打不绝?

张茅:屡打不绝,不能再打,只能是这样。“天下无假”是理想模式,任何国家也做不到这样,只能是“天下少假”。

问:有个趋势是,制假售假行为开始向社交平台转移,是不是会增加监管难度?

张茅:涉及虚假广告宣传产生的消费,政府有责任,消费者也要理性消费。对于企业一些存在质量问题的产品,政府会通过依法约谈、召回、处罚的方式监管,这是政府的监管责任。

比如“双11”,大家说有假冒伪劣,我们承认有,也加大了查处力度,但后来发现,“双11”消费额大幅增加,消费者投诉并没有大幅增长,这说明网络市场的消费环境在向好发展,这种业态方式是受欢迎的。

问:个人信息保护日益成为消费者保护的重要方面,各地消协也越来越重视个人信息保护。今年1月,江苏省消保委诉百度侵犯用户信息安全一事引起公众关注,3月,北京市消

协也针对个人信息保护发布调查问卷报告。你怎么看?

张茅:当前,随着产品和服务的信息化、智能化、高端化发展,新技术广泛应用,商业模式不断创新,人们消费生活日新月异。与此同时,也对消费者个人信息保护带来了巨大挑战。

新修订的《消费者权益保护法》、《网络安全法》都对个人信息保护做出了相关规定,但有关侵权事件仍不断发生,引起社会广泛关注。

目前,国家已着手研究个人信息保护方面的相关立法,我们将积极参与和推进有关法律、标准的出台和完善,强化执法监督力度,支持消协组织积极开展约谈、监督、公益诉讼等工作,通过行政和社会保护的综合施策,强化消费者个人信息保护。

问:针对目前普遍存在的侵犯消费者个人信息安全的行为,工商总局将采取哪些措施?

张茅:我们一直很重视消费者个人信息安全保护。2015年,工商总局颁布《侵害消费者权益行为处罚办法》,对消费者权益保护法中关于消费者个人信息保护规定作了进一步细化。

近年来,工商总局持续开展“红盾”质量维权行动,指导各地工商和市场监管部门依法打击侵害消费者个人信息安全违法行为,有力地保护了消费者合法权益。下一步,工商部门将采取以下措施,做好消费者个人信息保护工作。

一是配合相关部门进一步完善和细化消费者个人信息安全保护措施,建立更加全面有力的制度和法律体系。

二是继续深入开展“红盾”质量维权行动,强化部门间协作配合,严厉打击侵害消费者个人信息安全违法行为。

三是强化经营者责任意识,指导经营者主动落实消费者个人信息保护法律责任,提升消费者自我防范意识和能力,从源头预防个人信息泄露。

四是畅通消费者投诉举报渠道,进一步优化互联网投诉举报平台和12315投诉举报热线功能,及时回应消费者关于个人信息保护方面的诉求。(信息来源:南方都市报)

延迟退休要延到多少岁?对那些人群有影响?

——人社部副部长汤涛回应呼声

3月12日,全国政协总工会界别小组会议上,人社部副部长汤涛在回应委员呼声时表示,延迟退休是大势所趋。全国政协委员俞光耀指出,根据规定,党政机关、人民团体和事业单位中的正、副处级干部,具有高级职称的女性专业技术人员,可以年满60周岁退休。

人社部副部长:要延过60岁,建议部分岗位职工可自主选择。

“不仅是60岁,从长远来看恐怕还要有所延迟。”汤涛表示,无论是从养老金方面,还是从人力资源的合理配置来说,延迟退休都是大势所趋。2017年,俄罗斯就已经做出了延迟退休的规定。不过,汤涛也表示,不少职工对于延迟退休有着不同的意见,例如一些女职工,长期在急难险重的岗位工作,从体力劳动和危险性的角度考虑,她们不愿意延迟退休。

对此,有委员建议,企业干部可以参照政府部门的规定予以优先解决,而对于职工,则允许其自主选择是否愿意延迟退休。对此,汤涛说道,“我赞同你的观点。”

哪些人受延迟退休影响?
人社部副部长曾表示,延迟退休政策最根本的原则,是“小步慢走,渐进到位”,为了给公众做好心理准备的时间,政策出台后至少五年,才会渐进式实施。按照退休年龄改革方案,从

2018年开始,女性退休年龄每3年延迟一岁,男性退休年龄每6年延迟一岁,直到2045年同时达到65岁。

延迟退休了,“五险一金”如何利益最大化?如何正确使用不浪费?

1、养老保险。

养老保险一般要缴满15年,到退休的时候才能终生享受基本养老金。所以想拿养老金的人请务必在自己退休前缴满15年。如果到退休时养老保险缴不满15年,国家会把你自己账户上积累的那每月8%的养老金退给你,而单位为你交的20%的钱就拿不到了。

2、生育保险。

生育保险不仅女生可以有,男生拥有它也不是累赘。

先说说女生如何使用生育保险:

如果你在工作期间怀孕生子,那么等你出院后要尽快把相关证件,比如结婚证(未婚生子的就报不了)+准生证(非单独生2胎的报不了)+相关检查病历+住院和手术费用的所有发票等等N多材料交到公司。通常公司会在医保规定的范围内,给你报销。

然后说说男生。别老觉得一个大老爷们儿每个月还得缴生育保险多么不值,讲真嘛,如果你老婆没工作或者她的单位没给缴生育保险,在

她产前,你缴的生育保险满9个月了,那么你也可以报销生育费用的。

3、失业保险

想领取失业保险,就必须同时符合三个条件,一是你的单位和本人已经连续缴费满1年;二是已经进行失业登记并有求职要求;三是并非因本人意愿中断就业。

前两点都好理解,最后一个“非本人意愿中断就业”该如何判定呢?比如公司主动把你劝退了,或者合同到期,你和单位双方都不想续签了,这两种情况才可以领取失业险。要是自己主动提出辞职的,就算你缴满1年,就别想拿到失业金。

4、医疗险

除了报销医药费,还可以把账户中的钱提现。

医疗险顾名思义就是用于报销看病住院,或者买药的费用。但是部分地区,比如北京,自己账户缴费的那笔钱(2%+3块),除了可以用于买药,看门诊,还可以到指定的银行取现自由支配。

5、工伤险

上下班路上出了事故也可以报销。如果你上班的路上被车撞了,别私了,赶快报警,让警察来调查记录并拍照采集证据,处理后会开具

事故认定书之类的凭证,你拿着警察叔叔开的凭证,就可以找公司报销工伤险了。另外,工伤险还有个时效问题。如果你2015年8月17日出了工伤,别忙着,马上跟用人单位说,如果过了1个月都没有上报,就算你证据齐全,恐怕报不了了。

6、住房公积金

除了买房,租房装修也可以提取。住房公积金的每月缴费,个人支付基本工资的12%,同时单位再给你补12%,比如你每月交600,单位再给你补600,也就是你的公积金账户中这个月一共有1200元。这笔资金可以用来买房子还贷款,或者提交租房证明定期提取用于租房,如果你有地皮想盖房子,那盖房子的钱也可以从公积金里提。

不过还有一些公积金的使用方法,比如离退休职工、想定居海外的、被认定完全丧失或大部分丧失劳动能力的、购买、建造、大修、装修自住住房的、偿还住房贷款本息的、领取失业保险金的、纳入低保或特困范围的、家庭成员罹患重大疾病等情况,都可以提取公积金。(转载《中国经济网》)

《网络购买商品七日无理由退货制度》解读(续)

主持人问:
现在微商越来越多,很多网友都曾经通过微信朋友圈购买商品,请问这种情况是否能适用无理由退货?

嘉宾黄建华答:

微信属于移动互联,在微信小店买东西也是属于网络购物。但是这里需要指出的是,消费者通过微信朋友圈购买商品,能否适用无理由退货制度需要区分情况:如果该网络商品销售者是依法登记取得相应经营资格的市场主

体,则该交易行为等同于网络购买商品,消费者可以提出七日无理由退货请求;如果该网络商品销售者不是依法登记取得相应经营资格的市场主体,仅仅是熟人之间出于信任购物,则不适用无理由退货制度。此时产生的相关争议,消费者可以依据《民法通则》、《合同法》等有关法律向人民法院提起民事诉讼。

主持人问:

最后一个问题,以上说的是没有质量问题商品如何无理由退货的情况,如果消费者在网

上买到不符合质量要求的商品该怎么办?

嘉宾黄建华答:

如果消费者在网上买到不符合质量要求的商品时,应该依据《消费者权益保护法》第二十四条的规定来维护自身的合法权益,即“有理由退货”。当网上经营者提供的商品不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后

符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。也就是说,在网上买的商品不符合质量要求,消费者要求退货的,经营者不仅要承担退货、更换、修理的“三包”义务,而且应当承担由此产生的运输等必要费用。这种责任要比无理由退货责任重得多。(本文来自:《人民网》)