

建设学习型投诉举报窗口几点思考

近年来,随着网络交易的快速增长,以及消费者权益保护意识不断增强,投诉举报的数量和种类快速增长,仅某市市场监管综合执法局上半年共计受理投诉举报,就达2437件,比去年同期增长85.2%。巨大的数量给分局消费者权益保护部门带来了巨大压力。

投诉举报类型多样化。如今投诉举报的内容除了传统的消费投诉、举报外,还出现了涉及网络广告、市场监管、不正当竞争、网络侵权等新类型案件。一旦处理不当,投诉举报的工作人员知识储备不及时更新,在受理这些新型投诉时就感到吃力,并且没有系统的法律法规作为理论支撑,很难给投诉、举报的办理带来帮助。

投诉举报程序复杂化。在日常受理投诉、

教育因自身具有的法律法规受到限制而进行的投诉,必须有职业打假人发起的举报。对于职业打假人,他们既是打假者,法规进行深入的研究后再来投诉,一旦工作人员在工作程序或处理中存在失误或疏忽,职业打假人往往立即申请行政复议或行政诉讼。

与其他职业打假人的交流不断,对于一些投诉举报中的疑难点,涉及到的业务范围广,需要各个业务条线的合作配合才能完成。在工作中如单线与其某部门的沟通交流,势必对投诉的处理产生影响。该分局为进一步提升为消费者服务的技能,切实加强投诉举报窗口建设,从教育培训、业务交流两个方面入手,充分挖掘整合、分流、平台化人员引领作用,努力打造

学习型窗口。

加强教育培训,营造终身学习氛围。该分局加强窗口法治和思想教育培训,引导工作人员增强学习的紧迫感和责任感;结合每月的业务学习和投诉举报处置办法、《消费者权益保护法》等相关法律法规,提高窗口工作人员的知识水平,提升业务能力;邀请相关专家进行专题指导;利用业余时间集中进行业务指导;不断提升窗口工作人员的理论水平和提升处置投诉、举报的能力;激励岗位目标责任制,增强窗口工作人员的学习自觉性,形成你追我赶的良好竞争氛围。

加强业务交流,切实提高服务水平。该分局针对业务疑难案例,及时开展集中讨论和业务

交流,加强学习人员与一线、二线、执法中队的沟通交流,通过发现问题、分析问题、解决问题这样一个过程,不断提升业务水平,针对不断更新的法律法规,不定期开展轮训,针对内部业务交流,请监管干部吃透政策,掌握法律法规,确保法律法规,使投诉举报到口,处理到口,执行到口。

加强制度落实,以事半功倍促监管。该分局着力从制度层面规范投诉、举报工作,实施投诉、举报分类管理,强化信息平台建设与利用,注重工作方法和程序规范,限期答复,及时分流化解矛盾,确保责任落实到科室,进一步推广消费联合执法区。

(魏国平 肖勇)

对一起预付卡集体消费纠纷典型案例的分析与建议

今年以来,某市某市市场监管分局大新分局接到10名消费者投诉称,在大新通用储值卡被城市大新上品生活馆关门停业,而在该店办理的充值储值卡的消费尚未消费完,被迫终止店也未发带任何理由告知,消费者发现向本人去维权,维权未果,请求大新市监管分局介入。

分局工作人员多次联系经营者,因负责人联系不上,自己已无力经营,正在寻找合适的转让接手人,恳请分局工作人员持续一个多月共十次拨打电话,联系一直以各种理由推脱,因此该店预付卡充值消费纠纷一直持续,并且时有投诉。

在分局工作人员多次联系后,终于找到负责人,经与经营者与消费者双方进行面谈,消费者们向经营者负责人要求分别诉求和解决方案进行了商讨,最后在分局工作人员调解下,达成一致意见,由经营者退款预付卡总额的30%,其余金额以储值方式办理市区上品生活馆门店消费,可在市区门店消费消费使用,至此,消费者对此纠纷表示满意。

案例分析

预付卡消费纠纷一直是消费投诉的“重灾区”,近年来,大新分局努力通过严格登记程序,开展预付卡消费行为的指导等多种方式率效30%的发生。(江苏省消费者权益保护条例)也出台了预付卡充值限额和十五日内无理由退卡条款,为消费者提供了合理、公平消费的基础保障。然而,经营者的突然经营停业或破产由此导致的消费纠纷时有发生,究其原因,有以下几点:

监管部门执法不严。制度设计是根本,但监管执法是保障。近年来,某省某发行行业预付卡充值金额高达十多万,充值金额普遍在500元至10000元不等。(江苏省消费者权益保护条例)第二十七条规定“经营者发行单用途预付卡(含其他预收款凭证)的,单张记名卡限额不得超过五十元,单张不记名卡限额不得超过十元。其中,个体工商商户发行单用途预付卡的,单张限额不得超过十元。预付卡不得设置有效期”。事实上,某省某发行客户多以个体工商商户形式经营,充值超过限额的违法行径时有发生,因此,监管部门进行专项督查,严厉查处。

经营者诚信缺失。经营者以经济利益为先,以个体工商商户形式办理登记,开业即违规经营,分局在经营城市大新上品生活馆开业之初,曾令其签订责任承诺书,承诺按照规范停业,截止必须提前一个月通知又预付卡的消费者。事实上,经营者往往无任何告知而逃之夭夭。那么能否按照《江苏省消费者权益保护条例》进行处罚呢?根据条例第二十八条第四款的规定:“经营者未事先通知又预付卡的消费者并作出妥善安排,不得视为或者按照无理由退货商品,经营者又无法联系的,视为欺诈行为。”“经营者未事先通知消费者,不得提供服务,但是分局执法人员多次拨打的电话不通,不但没有作为行为要件,处罚的依据,也提出了退而求其次的解决方案,对消费者作出了相应的安排。鉴于目前相关法规,若经营者主体无法履行义务,属经营不善关门,属正常市场行为,也难以以消费纠纷进行处罚处理。因此,经营者诚信经营的前提条件是公平消费的基础。

消费者维权难。如今生活条件提升,预付卡充值折扣优惠等诱惑手段层出不穷,消费者在享受商品消费便利的同时,不贪图小便宜,不愿轻易相信商家提供的超出常规的折扣,这些折扣和补贴往往隐藏着一些不易察觉的陷阱。

消费者维权难。如今生活条件提升,预付卡充值折扣优惠等诱惑手段层出不穷,消费者在享受商品消费便利的同时,不贪图小便宜,不愿轻易相信商家提供的超出常规的折扣,这些折扣和补贴往往隐藏着一些不易察觉的陷

阱。在办预付卡消费时,要对发卡商家有一定的了解,了解是否具备相应的实力,是否经营不善或即将倒闭,防止第一次充值过多金额,充值要留存单据和预付卡充值合同,万一出现纠纷,可最大限度维权。

对监管执法部门的建议

鉴于上述情况,对监管执法部门提出如下建议:

加强失信经营者惩戒。对擅自停业、歇业且未事先通知已预付卡的消费者,并作出妥善安排的经营者负责人,市场监管部门可以依托“国家企业信用信息公示系统”将经营者主体列入黑名单,加强对经营者的信用约束。

加强行业自律力量。开展行业自律督查和联合惩戒等部门开展联合行动,对超过充值限额、格式合同违法操作、虚假宣传等违法经营的行为加大整治处罚的力度,形成执法威慑力,给消费者提供安心消费的保障。

加强推出消费警示。督促商家店面新“换脸”时,消费者应却警惕黑心商家,执法部门以某些消费案例通过多种途径,加强对消费者的警示,提升防范意识,确保自身合法权益不受侵犯。

(吴品杰 肖勇)




天翼高清

大升级

开启智能新生活

界面升级

全屏焕新
简洁大气
颜值高

体验升级

操控随心
流畅切换
享智能

内容升级

优品影视
快速上新
超清晰

应用升级

一键安装
管理省时
更轻松

中国移动网络 4G+ 3G+ 2G 网络覆盖全国, 网速更快