

丰台区发布全市首个《网络消费维权指南》

六大举措护航消费者权益

本报讯(通讯员 张楚凝 记者 袁阳)发布消费诉求白皮书、推出全市首个《网络消费维权指南》、发布《线上新零售门店合规指引》、6家重点平台共签自律公约……3月13日,丰台区市场监督管理局联合区商务局、区法院举办了一场“干货满满”的“3·15”国际消费者权益日主题活动,以“数字经济促发展,共筑满意新消费”为主题,释放着数字经济时代消费者权益保护新信号。

全市首创 维权指南成消费者“工具书”

在网络消费过程中,消费者一旦出现诉求问题,该如何依法依规与商家协商解决?又怎样通过法律渠道维护自身权益?“我局联合区消费者协会针对最近网络消费痛点、难点问题,通过诉求的大数据情况归纳分析,推出全市首个《网络消费维权指南》,为消费者提供了一本全面且实操性强的‘维权工具书’。”区市场监督管理局相关负责人介绍道。

据悉,《网络消费维权指南》对线上购物消费者要关注的细节进行了提示,并指出消费者可以按照四个步骤,快速有效地解决线上消费过程中碰到的各类问题。及时与商家沟通、协商解决;协商不能达成一致的,向平台运营方投诉;运营方无法有效解决的,可以通过全国12315平台等政府热线寻求帮助;通过法院起诉等法律途径,维护自身权益。从理性消费理念引导、风险规避技巧到证据留存规范均有详尽指导,它以简单易懂的语言,提供协商投诉、法律维权等实操攻略,助力消费者有效维护自身合法权益。同时,该指南通过提升消费者依法维权能力与市场主体合规经营意识,实现双向规范引导,助力进一步构建安全放心的消费环境。

消费套路、网购商品货不对板、绕过平台买卖二手车等5起案例,以案释法强化风险警示。这些案例直击消费热点问题,通过生动实例帮助消费者认清陷阱、识别风险。

行业自治 六大平台签署合规公约

活动现场,值得买科技、拼多多、仁和药房网等6家重点平台企业共同签署《丰台区平台企业主体合规自律公约》,承诺严守商家准入审核,杜绝算法歧视,保障数据安全等10项责任。“我们将从合法合规、诚信经营、用户至上、社会责任这四大核心要点出发,切实遵守自律公约。”拼多多平台作为企业代表发言表示。采访中,仁和药房网相关负责人告诉记者:“我们将以身作则践行自律公约,积极宣传自律公约,带动更多同仁共同遵守公约,为行业合规发展和消费者权益保护贡献力量。”

科技赋能 AI驱动消费服务新实践

值得买科技在活动现场分享了深化人工智能在消费全链条应用以提升消费决策效率的实例。值得买科技通过整合全球资源要素,激活消费动能,为数字经济高质量发展注入科技动能,持续助力构建标准健全、体验优质、供给高效的满意新消费环境,充分展现平台企业在新时代消费生态建设中的责任担当。

此次3·15主题活动通过六大亮点举措,全面展现了丰台区在数字经济时代推动消费升级、保护消费者权益的坚定决心和创新实践。未来,丰台区将继续以数字经济发展为引擎,持续优化消费环境,为消费者提供更加安全、便捷、优质的消费体验。

斩断制假链条 共筑满意消费

丰台法院现场销毁1000余件假冒茅台注册商标物品



丰台法院执行局干警在丰台公安分局涉案财物管理中心核对此次销毁物品明细。杨士霞 摄

本报讯(记者 林瑶 通讯员 刘博)3月14日,丰台法院执行局联合北京产权交易所、贵州茅台酒股份有限公司对假冒茅台注册商标的酒瓶、外包装盒、飘带、手提袋等共计25种、1559件物品进行集中销毁。

本次销毁物品来源于一起销售非法制造的注册商标标识刑事案件。周某从他人处购进大量茅台酒空酒瓶、外包装盒等物品对外销售。公安机关在其出租房及车辆内起获并扣押飞天茅台白色酒瓶、茅台酒瓶盖、手提袋(15年年份酒)、茅台酒盒(生肖猪年)等物品。经核实,上述物品均为假冒注册商标的产品。丰台法院刑事审判庭以销售非法制造的注册商标标识罪,判处周某承担相应刑事责任,除判处有期徒刑及缴纳罚金外,对涉案物品依法予以没收销毁。

为坚决杜绝假冒注册商标的产品再流通,扰乱市场秩序、侵害消费者权益,涉及没收销毁的假冒注册商标的产品必须彻底破坏其使用功能。丰台法院委托北京产权交易所摇号确定具有销毁资质的公司,协助开展销毁工作,保障上述物品达到销毁标准,避免再次进入商业流通领域。同时联系该注册商标的使用权人贵州茅台酒股份有限公司现场参与销毁。丰台法院执行局对销毁假冒商品的全过程进行录像留证,并邀请区人大代表到执行现场见证。

“此次我们联合企业、社会监督力量完成销毁工作,对不法分子起到警示作用,直接切断了侵权产品的流通渠道,维护知名企业的知识产权和企业品牌价值,助力法治化营商环境建设。同时也极大地保护了消费者的健康权益和财产权益,为消费者筑起安全消费屏障。”丰台法院执行法官毕海表示,“恰逢‘3·15’国际消费者权益日,在此特别提示消费者购买注册商标产品请选择正规渠道,以避免损失。”

打造未成年人保护“矩阵”

丰台区检察院推出守未者说品牌

本报讯(实习记者 杜倩)盲盒消费如何理性选择?网络游戏充值如何避免沉迷?校园周边食品安全如何保障?这些未成年人成长中的热点问题,成为丰台区法治教育的新焦点。

3月12日,未成年消费者权益保护系列活动暨丰台区检察院“守未者说”融合普法活动在丽泽SOHO正式启动。活动通过创新普法形式与数字化手段,构建政府、学校、家庭、社会协同发力的未成年人保护“矩阵”,为青少年健康成长筑筑法治屏障。

家、校、社联动 合力打造“最强智囊团”

活动现场,丰台区检察院检察官余丽和区市场监管局干部刘博伦围绕“如何保护小小消费者”主题,与北京市第十八中学及北京十一学校丰台小学的学生代表展开了对话。学生们在交流中深化了对法律的理解,“原来我作为一名消费者,依法享有很多的权益”“无论是盲盒还是游戏,都不能过度沉迷”……随后,与会代表高度评价活动成效,并围绕未成年人保护提出务实建议。其中,区委政法委员会书记程光红强调,推动法治教育进社区、进家庭。

“首案破冰” 丰台以实践推动制度革新

记者了解到,近年来,丰台区检察院办理了全市首例督促爱国主义

教育基地对未成年人免费开放案,并入选全国典型案例;推动市级执法机构完善职权;针对住宿场所违规接待未成年人、商家向未成年人售酒等问题,通过公益诉讼、检察建议等手段推动行业规范整改。丰台区检察院党组书记、检察长刘泽峰表示,下一步将深化“守未者说”品牌建设,精细打造未成年人保护“矩阵”,优化部门联动机制,并依托法治副校长、数智未检平台等载体,营造安全健康的成长环境。

“六大保护”齐聚力 护航儿童友好城市

活动最后,市检察院副检察长岳向阳表示,要综合履行四大检察职能,协同各方做实未成年人全链条保护,以系统性思维破解未成年人保护难题;聚焦未成年人保护面临的新问题,开展检察课题研究,建用大数据法律监督模型,提升检察司法办案能力;携手各方力量,与家庭、学校、社会、网络、政府等其他“五大保护”融通发力,为北京儿童友好城市建设、更高水平的平安北京建设贡献力量,并对丰台区检察院在未成年人检察工作方面取得的成效予以肯定。

“未成年人保护只有进行时,没有完成时。”刘泽峰表示,丰台区检察院将以未成年人消费者权益保护系列活动为契机,以“守未者说”融合普法活动为起点,携手社会各界共同推进法治教育,用法治之光照亮孩子们的成长之路。



居民体验中医把脉。席彩云 摄

马家堡街道

本报讯(通讯员 席彩云)在“3·15”国际消费者权益日来临之际,马家堡街道、区市场监督管理局、区私营个体经济协会马家堡分会联合组织开展了主题为“优化市场环境,共筑满意消费”的国际消费者权益日主题活动。

本次活动得到了区法院、区公安分局的大力支持。丰台区市场监督管理局机关团委、北京联合大学马克思主义学院的研究志愿者们以及大红门熟食、六必居等20余家辖区企业也热情参与,共同为活动贡献了一份力量。

活动由宣布成立社区“药品安全信息站”并公布“药品安全信息员”名单拉开帷幕。

药品安全信息站未来将承担起协助监督管理、宣传教育、信息收集反馈以及促进社区和谐的多重职责,为社区居民提供更全面、更贴心的药品质量安全保障。

随后,各单位在各自的展位上开展了形式多样的普法宣传与公益服务。通过法律咨询、金融知识普及、防诈骗宣传、通信服务咨询、医疗健康服务、居家养老服务、幼儿教育、老字号企业商品服务等方式,向居民普及了消费维权等知识,提高了大家的法律意识和维权能力。

为了让居民们更加直观地感受到健康消费的重要性,活动还特别设置了居民体验互动环节。瑜伽肩颈理疗体验、中医养生操以及活力健身活动吸引了众多居民积极参与,大家在轻松愉快的氛围中学习到了实用的健康养生知识。

市场监管所工作人员详细讲解了《消费者权益保护法》中关于“七日无理由退货”“三包服务”等条款的适用范围,并提醒居民留存消费凭证、警惕“霸王条款”。综合行政执法队向居民讲解了遇到非法流动商贩如何维权,并提示“广大居民自觉抵制无照经营、自觉抵制流动摊贩的食品与物品,共同维护我们居住、生活、购物的良好环境。活动现场还发放了《消费维权指南》《防骗手册》等宣传资料。

卢沟桥街道

品质承诺 消费月启幕

本报讯(通讯员 赵婷婷)3月14日,卢沟桥街道以“3·15”国际消费者权益日为契机,在京瓷广场举办“品质消费 满意同行”3·15主题活动暨卢沟桥街道第二届消费月活动。

活动现场,丰台区市场监督管理局综合执法大队与市民分享了诚信经营在消费市场中的重要性,以及消费月活动对提升辖区经济活力的积极作用。随后,区私个协卢沟桥分会会长唐建向向大家介绍了在促进消费、提升服务质量方面的成功经验。商户代表庄宣读并签订承诺书,承诺将秉持诚信经营原则,为消费者提供高品质的商品和服务,保障消费者的合法权益。京瓷广场园区总经理宣读了优质商户名单,与会领导为商家颁发奖。这些商户在过去的一年中,以优质的服务和良好的信誉赢得了消费者的广泛赞誉。卢沟桥街道市场所还在现场推广“你诉我办热线联系卡”。

最后,卢沟桥街道相关负责人宣布“品质消费 满意同行”卢沟桥街道第二届消费月活动正式启动,同时对举办消费月活动在拉动经济增长、促进企业诚信经营等方面的作用表示肯定。

此外,为了进一步提高消费者的自我保护意识和能力,活动现场还进行了消费知识宣讲,还有30余家商户进行外摆宣传。

下一步,卢沟桥街道将继续以诚信经营、促进消费为导向,不断创新活动形式和内容,为消费者提供更加优质的消费体验,为商户创造更加良好的营商环境。

(上接O1版)

商圈维权显巧思 服务升温护航“烟火气”
在破立之间筑牢信任基石

丽泽天街一层入口处,一块三米高的电子屏吸引往来顾客驻足。屏幕上“丰铃行动”四个大字下,商场客服经理张健、行业主管部门负责人陈龙、市场监管所所长赵晨的手机号码赫然在列,名字上方标注着“打造放心商圈,你诉我应,为民解忧”的承诺。

不久前,张女士发现购买的儿童服装材质并非商品吊牌上标注的“纯棉”,来到五层消费服务站内要“说法”。商场负责人立刻响应并协调,几分钟后商户负责人小跑着赶来:“水洗标成分标注确实有误,我们立刻办理退货。”从投诉到拿到退款凭证,张女士手中的拿铁咖啡还留有余温。

这场维权的背后,是深耕商场的消费纠纷三级化解机制:消费者可通过热线电话、企业微信、消费服务站等渠道发起投诉;简单问题由商户“首接负责”,需跨部门协调的转至商场运营部;消费服务站的值班日志显示,2月份投诉中,90%在商户层面化解,仅10%需要行政介入。“放心消费不是口号,要让消费者敢消费、愿消费,企业更需以诚信赢得长远。”王少峰说。

针对近年来预付式消费导致消费者预付资金“打水漂”的问题,丰台区也给出行之有效的方案:去年,全市首个餐饮行业“数字人民币+预付式消费”应用场景落地丽泽天街。“消费者能清晰地看到每一笔钱的状态,通过平台购买的预付费产品,消费一笔钱划给商户一笔。”区市场监管局相关负责人表示,这种监管新模式,通过消费资金数字存管、购买商品线上结算,金额流水全过程监控的数字化监管方式,从源头做好预付费企业监管,实现“信用随时随见、监管执法有据、服务保障多元、风险预警及时、纠纷法治化解决”。

教智监管亮实招 从“接诉即办”到“未诉先办”
刀刀向内锻造治理韧性

在丰台区市场监管局的投诉举报中心,实时更新的接诉即办大数据指挥平台电子屏上跳动着城市的消费脉搏:2月13日至3月13日,9470件诉求织成密密麻麻的网格,玉泉营市场所单月处理992件工单的“爆表”数据尤为醒目。当传统监管模式遭遇“月均万件”诉求洪流,区市场监管局以一场持续6年的数字化变革,将“接诉即办”升级为“未诉先办”,让治理精度与民生温度同频共振。

“职业索赔人一个月70通电话,索赔事迹遍布商超餐饮;预付费团店企业单月414件投诉,像定时炸弹威胁民生安全。”在电子屏前,工作人员轻点鼠标,20万市场主体的“监管画像”跃然屏上。这套2020年上线的系统,如同在城市上空架起“数据雷达”,将12345与12315两条热线诉求与企业注册信息精准关联,瞬间锁定监管盲区。

当某儿童摄影机构爆雷引发维权潮时,系统第一时间触发红色预警。玉泉营市场所与街道联动成立专班,对企业启动“熔断机制”,同步将400多件投诉纳入绿色通道。这种“科所联动+数据驱动”的模式,让丰台区市场监管局在2024年12月以万件工单体量创下全区考核满分纪录,更将预付费纠纷化解战线从“事后灭火”推向“事前预警”。“要用科技为行政效能插翅,既要对恶意索赔‘亮剑’,更要为合法维权‘撑腰’。”王少峰说。

电子大屏上的数据流讲述着治理格局的重构:近万条投诉训练炼出的“职业索赔人画像”,让恶意索赔无所遁形;通过数据找到企业监管盲区,列出风险企业TOP10——促整改;同公安联动的“灰名单”机制,在保护权益与打击违法间划出清晰界限。

随后的消费者权益保护工作专题会上,多部门亮出“硬核答卷”:区市场监管局发布全市首个《网络消费维权指南》;区法院作出全国首例认定“职业闭店人”须承担民事赔偿责任的判决,该案入国“新时代推动法治进程2024年度十大案件”评选;区公安分局揭秘职业索赔黑色产业链打击成果;区商务局勾勒全区72个“一刻钟便民生活圈”蓝图……“消费者权益保护是营商环境的试金石。”王少峰表示,“要打好监管‘组合拳’,既治已病更防未病,让‘政府有效、市场有效、百姓有感’成为丰台消费新名片。”

区领导崔旭龙、郭晓一、高崇陈、陈龙波,区法院党组书记、院长杜社岩及区有关部门负责人一同参加。

记者手记

一场调研,四个场景,串联起丰台区消费者权益保护的创新图谱。从“被动应对”转向“主动治理”,从“单打独斗”升级为“协同共治”,调研中频繁提及的“治理现代化”理念,正在其象为百姓生活中的幸福感与安全感。当监管力度与城市温度同频共振,“放心消费”便不再是遥远的愿景。在这里,每一笔交易都是信任的累积,每一次创新都是民心的丈量。