

消费维权 责任共担

◆ 本报记者 韩晓红 李鹏



在商品经济社会中，我们每个人都是消费者。随着“3·15”国际消费者权益日的到来，“消费维权”再次成为大家关注的焦点。

今年“3·15”国际消费者权益日的主题是消费与责任，其含义是，保护消费者的合法权益是全社会的共同责任，社会各方应共同努力做好消费维权工作，改善消费环境，促进经济社会又好又快发展。具体说，就是企业、政府、消费者在消费维权中承担着不同的责任。

那么，企业、政府、消费者在消费维权中应该承担什么责任？如何各尽其责呢？

消费者张某发现，她刚装修好的房子，地板上竟有霉变的迹象，并且越来越严重。她仔细检查，发现是由于后阳台外墙长期渗水造成的，就连隔壁住户家的地板也开始发霉。张某分析可能是房屋质量存在问题，于是她与房地产公司进行交涉，提出了赔偿意见，但房地产公司认为张某要求赔偿的金额太大，所以双方没有达成一致意见。

消费者王某在一家小商店购买了一盒牛奶，饮用过程中发现牛奶里有结块现象，一看是牛奶过保质期了。王某认为，一盒牛奶不值钱，于是一扔了之。

很多消费者都有在街边流动摊点购买商品的经历，买到劣质商品后想要维权非常难。不少消费者在抱怨自己运气不佳的同时，不约而同发出了这样的疑问：这么多流动摊点该由谁来管？有关部门应该怎样维护消费者的权益？

【企业】 消费维权 第一责任人

企业之责任

企业作为市场经营主体，理应成为消费维权的第一责任人。那么，作为消费维权第一责任人的企业，究竟应该负起怎样的责任呢？

“诚信、守法经营，承担起《消法》中规定的经营者的10项义务和有关社会责任，在创造企业利润的同时，要切实维护消费者的利益。”市消费者协会副秘书长牛咏梅说，“简单说，就是生产企业要保证自己生产的产品符合国家有关规定，要保证向消费者提供服务时符合国家的有关规定。”

《消费者权益保护法》对经营者的责任有以下规定：诚实守信，依法经营；信息披露，真实充分；价格表示清晰明确；合同规范，公平竞争；产品可靠，使用安全，最大限度降低消费者在使用中的风险；售后服务方便快捷；在化解纠纷时要及时、公正；尊重人权，保护隐私；为消费者提供消费知识；自己的产品和服务

应是环保、节能的。

企业之侵权

去年6月，消费者张女士在山城区某金店购买项链时，店家承诺，如果不满意可以免费换货。但是，当张女士拿着购物发票到金店要求调换项链时，店家却以张女士提供的购物发票不全为由，拒绝调换。

消费者肖先生购买的洗衣机尚在保修期内，正常使用时因漏水造成电机烧坏，经销商多次维修依然解决不了问题，于是肖先生要求更换洗衣机，但遭到商家拒绝。

消费者王某购买了一件假冒名牌的衣服，事后他多次找商家要求退货，商家死活不承认出售了假货，只因王某购买衣服时未向商家索要发票，结果只能吃哑巴亏。

在日常生活中，消费者或多或少都遇到过自身权益被侵害的经历。那么，当自己的产品或服务不能让让消费者满意时，企业应该如何面对呢？

企业之态度

“我宁可不做生意，也不能对不起消费者。”我市一家生产食用油的企业负责人对记者说。采访时记者发现，这家企业从原料购进、生产加工到成品出厂、售后服务，都有一整套规范的制度。尽管对自己的产品质量很有信心，但这位负责人也表示，“很多时候不是产品有问题，也存在个别消费者无理取闹的现象。”

“不让自己孩子喝的奶，绝对不让消费者喝。企业对消费者负责，消费者就会对企业负责。”一家乳制品生产企业负责人这样理解企业与消费者的关系。这家企业采用的是直销的营销模式，减少了许多中间环节，因而有效阻止了假冒产品流入市场，在保证自身产品质量的同时，也保护了消费者的利益。

其实，企业都希望自己的产品质量过硬，受到消费者的喜爱，但问题总是难免的，作为企业，关键是怎样去面对问题。

记者从市消费者协会了解到，面对消费者的投诉，多数经营者能够正视自己的问题，配合相关部门妥善解决问题，让消费者感到满意。也有部分经营者遇到问题态度蛮横、百般抵赖，拒绝承担责任。

一位退休的老厂长告诉记者，企业应该认识到，诚信经营、为消费者提供满意产品和服务的过程，实际上也是企业提升自身价值、获得消费者认可的过程。企业为消费者提供高质量的产品和服务的同时，消费者回馈给企业的，必将是更加广阔的市场空间和更多的市场利益。如果企业为了自身利益，不惜损害消费者的合法权益，长此以往必将失去消费者，失去市场，这样的企业是没有前途的。

【政府】 消费者权益 守护神

监管之责

《消费者权益保护法》规定：各级人民政府应当加强监督，预防危害消费者人身、财产安全行为的发生，及时制止危害消费者人身、财产安全的行为。各级人民政府、工商行政管理部门和其他有关行政部门，应当依照法律、法规的规定，在各自职责范围内采取措施保护消费者的合法权益。有关行政部门应当听取消费者及社会团体对经营者交易行为、商品和服务质量问题的意见，及时调查处理。有关国家机关应当依照法律、法规的规定，惩处经营者在提供商品和服务中侵害消费者合法权益的违法犯罪行为。人民法院应当采取措施，方便消费者提起诉讼，对符合《中华人民共和国民事诉讼法》起诉条件的消费者权益争议，必须受理和及时审理。

消费者协会和其他消费者组织，是依法成立的对商品和服务进行社会监督、保护消费者合法权益的社会团体。消费者协会履行下列职能：向消费者提供消费信息和咨询服务；参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；就有关消费者合法权益的问题，向有关行政部门反映、提出建议；受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以提请鉴定部门鉴定；就损害消费者合法权益的行为，支持受损

害的消费者提起诉讼；对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评。

消费维权之现状

以前，当消费者的合法权益受到侵害时，维权的渠道相对狭窄。如今，随着消费者维权意识的提高和消费环境的不断改善，维权之路越来越宽，越来越通畅。

据了解，仅去年一年，全市各级消费者协会共接待消费者来访、电话咨询4000余人次，受理消费者投诉205件，解决198件，为消费者挽回经济损失36万余元。目前我市建立了各级消费者协会，消费维权更加方便、有效。例如，2007年8月12日，高村工商所对一起因啤酒瓶爆炸伤及消费者的案件进行了调解，最终促使生产厂家向消费者赔礼道歉，赔付了医疗费，而且厂家同意事故鉴定完成后，再按相关法规给予消费者相应赔偿。

据市工商局12315指挥中心统计数据显示，去年该中心共接到投诉案件1836件，已处理649件，调解605件，为消费者挽回经济损失78万元。目前，全市工商系统共建立“12315维权联络点”1100个，覆盖范围达到100%，大大拓宽了消费者的维权渠道。如今，该中心又实现了消费投诉网上受理、分流和反馈。

此外，与消费维权密切相关的卫生、质监、药监等部门，也都设立了投诉举报电话，并建立了维护消费者权益的相关制度。

消费者的希望

消费者刘某对记者说，一头肉猪从出栏到被端上百姓的餐桌，要经过卫生、农业、工商、质检、商业等多道关口，按理说这样的猪肉可以放心吃了，但是未必。一旦出了问题，如果一些部门相互推诿，如何维护消费者的权益？

消费者张丽云希望有关部门能真正为消费者着想，不要做表面文章，把国家有关维护消费者权益的政策、法规落到实处，真正为消费者撑腰、说话。

消费者高某则希望政府进一步加强执法力度，提高违法经营者的违法成本，促使市场和消费环境发生根本转变。