



3月15日是国际消费者权益日,由国际消费者联盟组织于1983年确定,目的在于扩大消费者权益保护的宣传,使之在世界范围内得到重视以促进各国和地区消费者组织之间的合作与交往,在国际范围内更好地保护消费者权益。几十年来,“3·15”从一个国外漂泊来的纪念日,演变为中国消费大众维权的一个节点、一面旗帜,为全国消费者铲除了很多假冒伪劣产品,取缔了不法商贩的生存空间。现在虽然百姓的维权之路还不能说平坦,依然还有很多商家“冒风险、走捷径”,以次充好、以假乱真,百姓的维权成本过高的问题还存在,新兴的直播带货媒体对商家的监管还有待提升,但每年“3·15”都会再一次增强我们的信念和勇气,让诚信和理性的光芒照耀每一位经营者、消费者的心灵。

同时,我市市场监管机构改革以来,在市委、市政府的坚强领导和省市场厅有力指导下,坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领,坚决贯彻落实党中央、国务院及省、市党委、政府的决策部署,立足市场监管职能,担当作为,扎实开展了一系列民生领域日用品质量、价格监管工作,为稳定我市市场价格秩序、维护消费者权益发挥了积极作用。

# 聚焦 315 维权之路你我同行

## 维权之路任重道远

诚者无疆,信者无畏。《水浒传》里有个经常冒充黑旋风李逵打劫的“李鬼”,如今已经成了假冒伪劣的代名词。现实生活中,这样的“李鬼”确实不少:板蓝根能成“娃娃参”,白醋能成“青霉素”。“李鬼”的粉墨登场一方面是经营者在利益的驱使下搅乱市场规则,不讲诚信造成的,另一方面往往是我们消费者不懂法,不知该如何维护自身权益的一味纵容造成的。

回顾这些年的维权之路,我们经历了从无法可依到《消费者权益保护法》的出台,以及在这之后一系列相关法律体系的逐渐完善。当今世界,没有哪个国家在十几年的时间发生过如此巨大和深刻的变化,这些变化改变了我们的生活节奏、生活方式,也改变着我们的价值观和思维方式,从农民因为假种子,坑害一年的辛苦付诸东流,到今天的为了伸张正义和合法的权利而打“一元钱官司”;从开始为穿了三天

就露脚趾头的劣质皮鞋而到处投诉,到现在酝酿召开业主大会炒掉反客为主的物业公司,我们明显地感觉到作为消费者维权意识的提高。有律师认为,消费者维权意识提高与消费环境好转有关。一方面,《新消法》的实施使得消费者维权意识提升,更多的消费者能够主动运用法律武器与经销商协商解决。另一方面,不少商家能够自觉遵守法律,积极主动为消费者解决问题,不推诿、不搪塞。

但我们同样不得不承认,这依然是一次艰难的长途跋涉。抬起头,目标总是离我们越来越近,而脚下的路却依然泥泞。我们不愿意看到“3·15”来临前后几天,“李鬼西装革履楚楚动人”,而其他时间照样玩儿着“猫抓老鼠”的游戏。“3·15”其含义已经不是原始意义上的消费者权益保护日,他已成为一个消费者权益保护的代名词。希望我们都是“挑剔”的消费者,不止在今天,在平时的每一天,我们都可以拿起法律的武器来保护自己。

## 消极维权成本过高是主因

一年一度的消费者权益日,消费维权成为广大消费者关注的焦点话题。围绕“如果买到假冒伪劣产品,你会进行消费维权吗?”“如何进行消费维权?”等问题,记者随机采访了多位市民,了解他们的维权意识以及对消费维权的看法。

部分采访对象对于“是否会进行消费维权”的问题都是犹豫着回答“看情况吧”,而“看情况”的标准是由所购买的产品价值决定的,若产品价值较高,绝大部分市民会考虑维权,若价值较低,选择进行维权的市民寥寥可数。据了解,维权所需的成本太高成为消费者不积极维权的主要因素。大部分受访者表示:“为一点小事就到有关部门投诉,花费时间和精力,成本太高,实在没必要。”也就是说一部分市民更担心在自己的合法消费权益遭到侵害

后,还要付出更大的成本去维权“丢了芝麻后还要赔上西瓜,实在划不来。”平常购买小宗商品尤其是网购时出现货不对板的情况太多了,觉得产品价格低不值得花精力去维权,所以多是选择忍气吞声。

不少市民表示,维权知识缺乏以及成本太高等导致了维权意识不高。因此,希望有关部门加大宣传力度,向消费者普及相关法律知识,提升消费者维权参与意识,提高消费者辨别假冒伪劣商品的能力,降低维权成本。同时,发现假冒伪劣商品要从严从快惩处,查找源头,让那些违法企业不敢违法生产销售。把真正用心做产品的企业保护好,支持他们的发展,让消费者不再受假冒伪劣商品的侵害。

## 理性消费 警惕直播带货的“坑”

如今,直播行业快速发展,越来越多的明星、网红加入这一阵营,直播带货俨然已成为电商的“标配”。与此同时,直播带货暴露的各种“翻车”乱象也颇受诟病,刷单造假、夸大宣传、货不对板、售后无门等槽点一直存在。

有一些网友反映,主播在直播过程中虚假宣传,收到的商品质量不过关。“剁手一时爽,维权火葬场”,还有一些网友反映,售后过程中,直播平台与电商平台互相“踢皮球”,售后无门。纠纷多、维权难,成了直播购物的真实写照。直播带货中存在虚假宣传,收到的商品货不对板,主播是否要负责任?主播、直播平台和商家,售后问题到底该找谁?直播购物中遇坑,消费者如何维权?针对直播带货中存在的消费纠纷,一些从事律师行业的专业人员为我们提供法律方面的提示:主播是否承担责任、承担什么样的责任,要看主播在直播带货中是自己作为经营者卖货,还是为别的商家带货。如果主播卖的是

自家的产品,则是商品经营者、销售者,产品一旦存在问题,主播依法承担相应产品质量法律责任。如果主播是为别的商家带货,则属于广告范畴,这种直播带货属于《中华人民共和国广告法》第二规定的“通过一定媒介和形式直接或者间接地介绍自己所推销的商品或者服务的商业广告活动”。若主播发布虚假广告,欺骗、误导消费者,根据《中华人民共和国广告法》第五十六条规定判断,主播作为广告代言人,若发布关系消费者生命健康的商品或者服务的虚假广告,造成消费者损害的,以及明知或者应知广告虚假的,应当与广告主承担连带责任。如果在直播购物中遇“坑”,建议消费者,一定要保存好直播视频、支付凭证、聊天记录等证据,这些是发生交易纠纷时进行维权的重要依据。出现问题应及时联系商家和平台协商解决。如果协商不成,可以向当地消协组织请求调解,或向有关行政部门申诉,也可以申请仲裁或到法院提起诉讼,依法维护自己的合法权益。

直播购物有风险,消费者应综合考虑,在带货直播中不要被低价诱惑,警惕虚假宣传,应结合商品品质、店铺信用、购买评价等因素进行综合考虑,再根据自身实际需要理性消费。

## 群众价格权益得到有力维护

“群众利益无小事。”几年来,我市市场监管局秉持着这一原则,突出群众关心的焦点、热点问题,积极开展民生价格投诉举报工作,耐心倾听群众的诉求,热情解答政策咨询,妥善处理 and 反馈情况,及时化解价格矛盾。近两年来,共处理涉及物业服务收费、医疗服务和药品价格、疫情防控用品药品价格、粮油副食品价格等价格投诉举报351件,回复率、办结率均达到100%,维护了广大消费者的合法权益。

下一步,我市市场监管局将在市委、市政府的坚强领导下,励精图治、勇于创新,积极推进价格监管体系和治理能力现代化建设,为辽源经济社会持续高质量发展助力。

## 加强知识产权保护 营造良好营商环境

——“十三五”我市知识产权工作硕果压枝

2020年,全市专利授权量为398件,年专利授权量首次突破300件整数关口,较“十二五”末增长223.6%。全市万人有效发明专利拥有量达到1.46件,较“十二五”末增长131.7%。年专利授权量、万人有效发明专利拥有量等指标均创历史新高。全市商标注册量为1297件,有效商标注册量为7156件,分别较“十二五”末增长94.2%和135.9%。拥有中国驰名商标9件,吉林省著名商标111件,注册地理标志商标3件,地理标志保护产品3个,共在10个国家进行马德里商标国际注册21件。共计争取省知识产权项目170项,争取无偿资助397万元。有1个项目荣获中国专利优秀奖。有9个项目荣获吉林省专利奖。有6个专利项目在国际和全国性展会上获奖,其中金奖3项、银奖2项、铜奖1项。“东丰梅花鹿”地理标志在2020世界地理标志产业博览会上获金奖。累计获得知识产权质押贷款1800万元,并获省厅贷款补助资金87.525万元。全市拥有国家知识产权保护规范化市场1家,国家级知识产权优势企业11家,省级知识产权优势企业1家。

