



畅通投诉渠道解决消费维权难维权慢问题

市场监管全方位护航市场消费法治环境

□ 本报记者 万静

近日,国家市场监督管理总局对外披露一系列数据,亮出我国各级市场监管部门2021年在全方位护航市场秩序、保护消费者权益方面的成绩单:

全国12315平台等渠道共受理消费者投诉举报咨询2381.2万件,为消费者挽回经济损失55.5亿元;推进在线消费纠纷解决(ODR)机制建设,推动8.7万家重点企业入驻全国12315平台,ODR企业城市覆盖率已达94.1%,直接解决消费纠纷158万件,推动10.2%的消费纠纷化解在源头;

各级市场监管部门聚焦互联网、“保健”医药购销等社会关注、消费者反映强烈的领域,整治普遍性、行业性问题,全年共查处各类不正当竞争案件8563件,罚没金额5.73亿元;

截至2021年底,我国共颁发产品、管理体系、服务认证证书等302万张,涉及87万家企业和组织,颁发认证证书和获证组织数量居世界第一位。

增效能解民忧

根据市场监管总局近日披露的数据,2021年全国12315平台共接收新消费投诉举报12.3万件,同比增长110.2%。其中直播带货领域的纠纷问题最为突出,占比83.7%。消费者集中反映的问题包括:部分主播存在对商品作不实描述的情况,掺杂掺假,以假充真、以次充好;流量造假,刷单炒信,虚假交易;电商经营者拖延或者拒不履行合同约定,如随意砍单拒不发货、销售商品货不对板等。

同时,消费者投诉量也有所上升。全国市场监管部门共受理消费者投诉911万件,同比增长31.5%,其中质

核心阅读

围绕维护良好市场价格秩序,保障市场价格稳定,2021年我国市场监管体系聚焦多行业多领域,加强市场竞争秩序监管,加大价格执法检查力度,以期提升民生消费获得感、安全感和幸福感。



量问题(213.9万件)、售后服务(157.9万件)、合同问题(87.9万件)、食品安全(69.2万件)、广告问题(39.5万件)等相对突出。

面对如此大量而又复杂的消费纠纷,我国市场监管部门把解决方式的重点放在了整合优化消费投诉渠道,提高纠纷解决效能上。

2021年,各级市场监管部门进一步整合优化12315工作体系,推动投诉举报业务整体运转和“化学融合”,稳步实施12315“五级联动效能评价”。随着热线平台的整合优化融合,全国12315平台访问量已达8661万人次,累计注册公众用户1093万人,处理投诉举报1130.5万件。新上线“全国12315移动工作平台”,增加“热线办理进度查询”“云端调解室”等系列便民功能,为群众提供“面对面”在线调解、进度查询等服务4485万次,实现消费维权“零跑动”,更好保障了消费者的知情权、参与权和监督权。

同时,全面推进“聚焦保护消费者权益,开展退换货无障碍活动”,先后推出“赔偿垫付、异地退货、厂

商一体、金融助力”等创新举措,鼓励引导3.3万家大型零售商超、2.1万家品牌连锁企业、7840家行业龙头企业、1119家景区实体店自愿承诺“线下七日无理由退货”,促使商家诚信经营、提升产品质量,让消费者行使线下购物“后悔权”,一定程度上减少纠纷的产生,较好解决消费者维权难、维权慢问题。

2021年通过全国12315平台等渠道共受理消费者投诉举报咨询2381.2万件,为消费者挽回经济损失55.5亿元。

抓共治惠民生

今年央视“3·15”晚会报道的“土坑酸菜”等问题,引发社会广泛关注,同时也引起了国家市场监督管理总局的高度重视。市场监管总局派出督导组分赴湖南省、河南省,督促两省市场监管部门严格落实属地责任,严厉查处相关食品生产经营违法行为;同时要求两省市场监管部门立即查封“3·15”晚会曝光的食品生产经营企业,责令企业全面下架召回涉事产品……

然而,要为市场创建放心消费环境,提升消费安全水平,仅仅依靠市场监管部门是远远不够的,必须逐步构建企业履行主体责任、行业协会实现自律、社会各界共同监督、职能部门互动协作为一体的消费环境共治新格局。

为此,市场监管部门大力推进在线纠纷解决机制建设,使其成为各地市场监管部门高效解决消费纠纷的“法宝”。具体做法就是在基层市场监管部门指导下,企业通过全国12315平台ODR系统,提供消费纠纷在线解决服务。整个处理、沟通过程有文字记录保存,可以保障透明、公平,快速地解决各类消费纠纷。

与传统方式相比,ODR机制处理纠纷时长缩短至7天,纠纷和解成功率高出传统方式16个百分点。目前经过各方努力,我国已推动8.7万家重点企业入驻全国12315平台,ODR企业城市覆盖率已达94.1%,直接解决消费纠纷158万件,推动10.2%的消费纠纷化解在源头,切实减轻基层负担。

同时,各地12315主动与各地政务服务便民热线12345建立衔接协同机制,目前102个城市实现了12345接收与12315办理的实时协同联动,跨部门业务共享。通过上下联动,部委层级的国家药监局联动处置举报85件,省级联动处置举报139万件,市级联动处置举报138.6万件,完美地解决了市场监管管辖限制的诸多矛盾,形成上下齐抓共管格局。

反欺诈强执法

围绕维护良好市场价格秩序,保障市场价格稳定,2021年我国市场监管体系聚焦多行业多领域加强市场竞争秩序监管及价格执法检查力度,以期提升民生消费获得感、安全感和幸福感。

银保监会出台准备金管理办法七项实施细则

保险公司不可人为调整分支机构准备金

新政解读

□ 本报记者 周芬楠

为进一步完善非寿险业务准备金监管理制度,健全保险公司准备金管理内控机制,保障被保险人权益,银保监会近日发布《保险公司非寿险业务准备金管理办法实施细则(1-7号)》(以下简称《实施细则》),对2021年10月发布的《保险公司非寿险业务准备金管理办法》(以下简称《管理办法》)进行解释、说明和补充。

补齐制度短板

《实施细则》是针对非寿险业务的,在西北政法大学经济学院教授李曙看来,非寿险业务,顾名思义就是除寿险以外的所有保险业务,并不只是包括财险业务,广义上还涵盖了所有涉及经济利益的保险业务。

北京市盈科(郑州)律师事务所管委会主任李曙衡称,根据《管理办法》第二条的规定,非寿险业务是指除人寿保险业务以外的保险业务,既包括财产保险业务中的财产损失保险、责任保险、信用保险、保证保险,也包括属于人身保险业务中的短期健康保险和意外伤害保险业务,以及上述业务的再保险业务。

寿险准备金是保险公司从应收的净保险费中逐年提存的一种准备金,与非寿险业务的提取上存在较大的不同,目前寿险业务没有出台责任准备金的管理办法和实施细则,如何提取按保险法的规定执行。

强力认为,银保监会发布《实施细则》,最重要的目的就是补齐制度短板。自2005年起,原保监会制定并发布了一系列关于非寿险业务准备金监管的规范性文件,内容包括准备金内控管理、回溯分析、工作底稿、准备金报告等方面。但是,关于准备金风险边际和折现、准备金有利进展、分支机构准备金等方面均没有相关规定。因此《实施细则》的出台填补了上述空白。

此时一并出台由七个专项细则构成的《实施细则》,也是出于实践的需要。李曙衡说,《管理办法》于2021年12月1日起施行后,我国非寿险业务准备金的监管理制度得以进一步完善,但在监管实践中,银保监会发现保险公司在人为调整分支机构准备金、通过准备金调节利润等新情况和新闻问题。此次出台《实施细则》,是对《管理办法》的解释、说明及补充,有效

提升了非寿险业务准备金监管理制度的科学性、合理性、系统性,为进一步加强非寿险业务准备金的管理提供了制度保障。

在中银律师事务所刘晓宇律师看来,《实施细则》的出台,也是基于加强保险公司内部风险控制的要求,当保险公司准备金计提发生变化且对公司影响重大时,《实施细则》要求应提交公司董事会决议或者高级管理层会议集体审议,避免由于个人因素导致的准备金合规风险。

再者,针对《管理办法》的原则性规定,《实施细则》细化了精算意见,要求保险公司总精算师需对准备金评估结果签署明确的精算意见,分为“合理、不足、高估,无法表示意见”四类意见,覆盖准备金评估结果的各种情形。

同时,《实施细则》通过制定具体、明确的规则,让监管部门、保险公司董事会及高级管理层、保险公司总精算师、外部审计机构以及独立的精算评估机构各尽其责,形成了防范准备金风险的合力。

全面监测风险

此次七个专项细则齐出,涉及方方面面。即《实施细则》第1号未到期责任准备金;第2号未决赔款准备金;第3号风险边际和折现;第4号分支机构准备金;第5号准备金回溯分析;第6号准备金评估报告,其中又包括6个附件,如准备金报表填表说明,保险公司年度非寿险业务准备金评估报告监管报表等;第7号准备金工作底稿。

据银保监会有关负责人介绍,《实施细则》的主要内容包括:一是明确准备金评估的原则和方法,规范保险公司准备金评估使用合理的方法和假设;二是规定准备金评估的内控流程,当保险公司的准备金评估发生变化并产生显著影响时,应履行提交公司董事会决议等流程;三是规范准备金风险边际和折现的处理,规定计算风险边际的方法一经确定不得随意更改,明确了准备金评估时应进行折现的久期标准;四是加强对保险公司分支机构准备金的管理,要求保险公司对分支机构的准备金评估报告,公允地反映分支机构的经营情况,不得人为调节;五是规范准备金回溯分析工作,明确了当保险公司的准备金回溯结果出现较大偏差时,保险公司应采取的具体整改措施;六是明确准备金评估报告的内容,规范了应披露的具体信息和精算意见的表述,要求保险公司填列准备金监管报表;七是完善准备金评

估工作底稿制度,规范了工作底稿的编制、复核、使用等管理,要求保险公司按规定保存工作底稿备查。

据介绍,在《实施细则》发布后,银保监会将依此全面监测、评估和处置保险公司的准备金风险,同时将指导中国精算师协会研究制定非寿险业务准备金评估实务指南和行业参考标准。

已有公司受罚

违反《实施细则》的法律责任问题也受到关注。

据刘晓宇分析,违反《实施细则》规定的情形多样,有违反工作底稿规定,未如实编制报表等,根据《管理办法》规定要进行相应的处罚。比如,保险公司编制或者提供虚假的准备金评估报告,准备金回溯分析报告以及相关报表、文件、资料的,由银保监会或其派出机构依照保险法相关规定责令改正,并处十万元以上五十万元以下的罚款;情节严重的,可以限制其业务范围,责令停止接受新业务或者吊销业务许可证,并依保险法的规定,对直接负责主管人员和其他直接责任人,给予警告,并处一万元以上十万元以下的罚款等等。

已有保险公司因未按规定提取准备金,受到了银保监会的处罚。据刘晓宇介绍,2018年渤海财产保险股份有限公司北京分公司因存在未按规定提取责任准备金的违法行为,被北京保监局责令改正并罚款20万元,相关负责人被北京保监局警告并罚款4万元。2019年紫金财产保险股份有限公司因未按规定提取准备金,被银保监会罚款30万元,对相关责任人分别警告并罚款10万元、6万元。

最近一例处罚出现在《实施细则》发布后。李曙衡说,2022年3月16日,银保监会发布的行政处罚决定书显示,中国出口信用保险公司由于信息系统规则和设置存在缺陷,造成两个保单首次责任生效日抓取错误,保单责任余额计算错误,对财务数据真实性产生重大影响,此外系统中还存在保费及保险金额人工填写错误等。上述问题主要源于信息技术部系统规则缺陷,且信息技术部2020年1月发现基础数据错误后未按照公司规定报告风险管理部及计划财务部,导致公司未及时调整2019年财务报表。孔宪华自2019年7月起担任信息技术部总经理,全面主持信息技术部工作,对该问题负直接责任。针对中国出口信用保险公司准备金计提错误的行为,银保监会依据保险法的规定,对该公司罚款50万元,对直接责任人孔宪华警告并罚款7万元。



图为中国(河北)知识产权保护中心调解小组对一起专利侵权纠纷进行调解。

为经济社会高质量发展织密知识产权“保护网”
河北健全知产快速协同保护工作格局□ 本报记者 周青鹏 文/图
□ 本报通讯员 姚宁 张月明

为了赋能地方经济发展,中国(河北)知识产权保护中心(以下简称河北中心)主动作为,精准发力,健全统一领导、衔接顺畅、快速高效的知识产权快速协同保护工作格局。

“我中心是河北省打造的集快速审查、快速确权、快速维权、导航运营、商标注册申请受理等功能于一体,实现专利商标“一窗通办”的知识产权快速协同保护平台,为河北经济社会高质量发展织密知识产权“保护网”。河北中心主要负责人近日在接受《法治日报》记者采访时说。

精准施策多元解纷

河北中心坚持把非诉讼纠纷解决机制放在前面,深入推进知识产权纠纷多元化解工作。

2021年12月,河北中心接受某市中级人民法院委托,对10起商标侵权类案件进行诉中调解,在征得双方当事人同意后,立即启动调解工作程序。

该系列案件中10个被告均为河北某地商户,原告为省外某行业协会,诉讼事由为侵害该协会商标权。被告方一致认为这次纠纷与此前大热的“潼关肉夹馍”和“逍遥镇”“胡辣汤”商标案件相似,不承认自己存在侵权行为,且认为原告属于恶意诉讼,同时以疫情期间做生意不容易等为由拒绝赔偿。

河北中心选派经验丰富的调解员和维权援助工作人员,组成调解小组,对案件开展调查核实。通过梳理案件证据,核查涉案商标信息,检索类似判例,研读相关法条的“4步解决方案”,调解小组得出结论:此案件与“潼关肉夹馍”和“逍遥镇”“胡辣汤”商标案件存在起诉理由、商标类型、保护范围、适用法条4个方面的不同,不能相提并论。

同时,调解小组指导被告方向专业法律服务人员咨询相关法律知识,使被告方认识到自己的行为涉嫌商标侵权,并综合考虑被告人的实际情况等多种因素,运用“点对点”精准调解、“点对线”集中调解、“背对背”分别调解和“面对面”合并调解等方式,最终使2家被告商户免于赔偿,8家被告商户与原告达成调解协议。

“我们基于知识产权纠纷的共性特征和个性特征,精准施策,把知识产权纠纷中的正当维权和恶意诉讼区分开,把合理赔偿和漫天要价区分开,把正当使用和故意侵权行为区分开,从而达到保护知识产权的目的。”河北中心主要负责人说。

完善体系强化服务

针对中国(河北)自由贸易试验区正定片区,生物医

药行业研发投入大,周期长,风险高,知识产权保护涉及部门多、专业性强的特点,河北中心设立河北省(医药)知识产权维权援助中心。

该中心为正定片区企业提供生物医药知识产权专利、专利实施产业化、专利预警、专利保险和知识产权质押融资等多元化服务,引导企业不断强化生物医药知识产权运用。这一举措使片区的生物医药企业知识产权维权周期大大缩短,一般维权援助即时办结,重大和疑难维权纠纷援助5个工作日办结。

同时,河北中心积极指导医药分中心推进政策法律“快”宣讲,保护服务“快”上门,问题短板“快”解决,对符合规定的企业提供专利快速预审服务,大幅压缩专利审查周期,发明专利授权时间缩短三分之一,极大提升了企业的获得感和满意度。

为了让更多知识产权服务深入全省各地,惠及千家万户,河北中心努力打造知识产权保护服务体系,目前在全省范围内已设立50家分支机构,形成了以省中心为龙头,各设区市知识产权保护服务分中心为分支,各县知识产权保护服务站为基础支撑,形成覆盖省、市、县三级立体式、网络化知识产权保护服务体系,着力实现知识产权全链条保护和知识产权保护服务全链条。

加强宣传推动发展

为提高知识产权纠纷调解工作的公众知晓度,2021年底,河北中心开展了以“强化知识产权纠纷调解,推动构建新发展格局”为主题的人民调解大宣传活动,受到广泛关注。

“通过调解等方式处理纠纷,不会出现‘赢了官司却丢了市场’的情况,甚至可以在调解中找到合作方向,发现更多商机,毕竟我们要的是互利共赢,而不是对簿公堂。”在河北中心微信公众号科普专栏相关文章下,一位网友如是留言。

河北中心深入推进知识产权宣传工作,在全省传播知识产权价值,让知识产权保护工作“飞入寻常百姓家”。

2021年“4·26”世界知识产权日期间,河北中心围绕京津冀协同发展、雄安新区规划建设、北京冬奥会筹办这三件大事,以“全面加强知识产权保护,推动构建新发展格局”为主题,在石家庄、雄安新区、张家口崇礼三地同期举办广场宣传活动。

“对于我们这种创新型企业家来说,知识产权保护尤为重要,以前我们在这方面是‘小白’,通过这次宣传活动,我们了解到了很多知识产权相关政策 and 知识,工作人员答疑解惑,我们受益匪浅。”在石家庄分会场参加活动的河北某防汛设备公司法定代表人说。