

深圳市消费者委员会◎编

站在

消费维权最前沿

ZHANZAI XIAOFEI WEIQUAN ZUIQIANYAN

中国工商出版社

ZHANZAI XIAOFEI WEIQUAN ZUIQIANYAN

站在消费维权最前沿

深圳市消费者委员会◎编

中国工商出版社

责任编辑 杨爱军 于富华
封面设计 浩然

图书在版编目(CIP)数据

站在消费维权最前沿 / 深圳市消费者委员会编. --
北京: 中国工商出版社, 2012.2
ISBN 978-7-80215-509-1

I. ①站… II. ①深… III. ①消费者权益保护法-基
本知识-中国 IV. ①D923.8

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第019516号

书名/站在消费维权最前沿
编者/深圳市消费者委员会

出版·发行/中国工商出版社
经销/新华书店
印刷/北京华正印刷有限公司
开本/787毫米×1092毫米 1/16 印张/17.25 字数/320千
版本/2012年2月第1版 2012年2月第1次印刷
印数/01-3000册

社址/北京市丰台区花乡育芳园东里23号(100070)
电话/(010) 63730074, 83670785 电子邮箱: zggschbs@163.com
出版声明/版权所有, 侵权必究

书号: ISBN 978-7-80215-509-1/D·398
定价: 38.00元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)



▲2011年城市消费维权(深圳)论坛现场

站在消费维权最前沿

2011年城市消费维权(深圳)论坛隆重召开

2011年12月12日的深圳,暖意融融。以“站在消费维权最前沿”为主题的2011年城市消费维权(深圳)论坛在这里隆重召开。来自城市消费维权论坛22家成员单位——北京、天津、沈阳、大连、长春、哈尔滨、上海、南京、杭州、厦门、济南、青岛、武汉、广州、深圳、重庆、成都、西安、昆明、香港、澳门等21城市消费者协会(消费者委员会、消费者权益保护委员会)及中国消费者报社的代表集聚一堂,就2011年的消费维权热点问题进行了深入研讨,并联合发布了通信行业霸王行为消费点评、网络团购消费者权益保护状况调查报告、运动服比较试验结果、完善汽车“三包”(征求意见稿)的行政建议、赋予消费者组织代表不特定多数消费者进行公益诉讼权利的立法建议,以及《深圳消费地图》等六项消费维权成果。深圳市人民政府、中国消费者协会、广东省消费者委员会及重庆、杭州、南京、济南、深圳、昆明等城市的工商界或市场监管局的领导100余人参加了会议。



► 深圳市市场监督管理局
副局长吴红艳



◀ 中国消费者协会副秘书长
董祝礼

► 中国消费者报社社长
白京华



► 中国消费者报社
副总编辑张建





◀香港消费者委员会
总干事刘燕卿



▶澳门消费者委员会
执行委员会主席黄翰宁

► 广东省消费者委员会
副会长兼秘书长罗卫光



► 北京市消费者协会
秘书长董青





◀ 重庆市工商行政管理局
局长黄波



◀ 深圳市消费者委员会
秘书长陈少文



◀ 深圳市消费者委员会
副秘书长刘凤菊



▶ 深圳大学教授应飞虎

► 南京市消费者协会
会长蒋静



◀ 南京市消费者协会
副秘书长钱立根



▲ 与会代表合影

西藏、新疆、香港、澳门、广州、深圳消费维权合作
深圳市消费者委员会、台湾消费者文教基金会消费维权合作

签约仪式

2010.12 深圳



▲2010年12月20日，深圳市消委会与新疆、西藏、香港、澳门、台湾等消费者组织签署合作协议

深圳市消费者委员会简介

深圳市消费者委员会是1989年9月18日经深圳市人民政府批准，依法成立的消费者权益保护组织，其日常办事机构为深圳市消费者委员会办公室。根据工作需要，市消委会办公室内设5个业务部门：行政事务部、投诉咨询部、消费指导部、宣传教育部、法律事务部。

自成立以来，深圳市消委会紧紧围绕党和政府的中心工作，坚持解放思想，与时俱进，发扬“敢闯敢试”的特区精神，以特别之为立特别之位，与广大消费者手拉手、心连心，为百姓维权竭尽全力鼓与呼……荣获中消协授予的“3·15”集体金质奖章、工作创新奖一等奖、商品与服务监督优秀工作一等奖、“3·15”文化贡献奖、保护消费者权益先进单位等多项全国消费维权工作最高奖项。

本书编委会

主 任：徐友军 白京华

副主任：吴红艳 张 建

编 委：黄 波 蒋 静 冯世联 葛春林 张学平 董 青
王嘉杰 王金文 刘万龙 赵建华 宋玉章 赵皎黎
许 明 杨淥逸 马 丁 冯京凯 田 磊 钱中和
李永强 陈少文 刘明生 高豫川 马世群 李林蓉
刘燕卿 黄翰宁 马吉军 张传荣 钟 萍 赵宇新
张家明 钱立根 陈重标 刘凤菊 李洁容 黄明新

主 编：陈少文

副主编：刘凤菊 马吉军 刘维善

编 辑：郝 军 熊汉东 高 明 吴爱民 陈朝辉
周 珏 吕 杨

序

2011年12月，深圳市消费者委员会作为轮值主席单位，与深圳市市场监督管理局共同承办了主题为“站在消费维权最前沿”的城市消费维权（深圳）论坛。来自北京、上海、天津、重庆等19个省级、副省级城市和香港、澳门2个特别行政区消费者保护组织以及中国消费者协会、中国消费者报社的代表齐聚深圳，就“消费者保护组织发展及工作理念、消费者权益保护工作机制、当前消费维权的热点问题”进行了研讨，并联合发布了通信行业霸王行为消费点评、网络团购消费者权益保护状况调查报告、运动服比较试验结果、完善汽车“三包”（征求意见稿）的行政建议、赋予消费者组织代表不特定多数消费者进行公益诉讼权利的立法建议，以及《深圳消费地图》等六项消费维权成果。在论坛召开前夕，这些成果在各成员单位所在城市同时发布，发挥了城市消费维权论坛成员联合的力量，有效挤压了不法经营者侵害消费者权益的空间，减少了异地旅游或远程购物等消费发生纠纷后的维权成本，推动了一些全国性的垄断行业的消费者权益保护问题的解决，在全国范围内产生了较大的影响。

22家城市消费维权单位的一系列维权活动，不仅维护了广大消费者的合法权益，进一步扩大了消协组织的社会影响力，提升了公信力，也得到了国家有关政府部门的大力支持。他们根据各成员单位提交的维权建议，不断完善消费者保护的法规、措施。在深圳论坛22家成员点评三大电信运营商霸王条款之后，工信部很快做出反应，指示三大电信运营商从2012年1月1日起全部取消手机话费有效期等被消费者诟病多年的霸王条款。这些维权成果是我们今后做好消费维权工作的宝贵财富。

作为中国经济体制改革的“试验田”和对外开放的“窗口”城市，深圳以敢闯敢试、敢为人先的精神一直处于我国经济发展的潮头。作为国家综合配套改革试验区，2009年，深圳进行了“大部制”改革，原工商、质监、知识产权三局合并，并整合食品安全监管、酒类监管、价格监督检查等职能，组建了市场监督管理局，消费者权益保护方面的行政职能得到了显著的加强。在深圳举办第26届世界大学生夏季运动会期间，我们向世界展示了良好的消费环境和消费维权的服务。与此同时，我们也清醒的看到，深圳乃至全国的消费维权工作都面临着挑战，消费维权热点问题不断涌现、消费者权益保护体制机制有待完善，这些都需要我们“站在消费维权最前沿”，为不断改进和提高消费者权益保护工作水平，不断进行研究、探索。

为此，我们借主办本次论坛的机会，向各兄弟单位及全系统工作人员征集“消费者权益保护发展、消费者权益保护工作机制、消费者维权热点问题研究”等方面的论文，并择优编辑成册，期望能够在消费维权热点问题理论探讨方面抛砖引玉，为我们改进消费维权工作，建设国际消费中心城市，打造深圳质量建言献策，推动新时期消费者权益保护事业不断向前发展。

深圳市市场监督管理局党组书记、局长

徐友军

目 录

深圳论坛论文

对投诉和解机制建设的几点认识·····	中国消费者协会投诉部主任 邱建国 3
在推进社会建设中做好消费者权益保护工作·····	中国消费者报社副总编辑 张建 5
处理涉农投诉案件的特点和应把握的基本原则·····	天津市武清区消协 高增华 11
关于建立健全事前防范消费维权体系的思考·····	沈阳市消费者协会 14
对化妆品消费安全的思考与建议·····	哈尔滨市消费者协会 18
浅析消费维权难点及面临的困难·····	长春市消费者协会 21
上海网络购物消费争议存在问题及对策研究·····	上海市消费者权益保护委员会 26
消费者协会法定职能与对生产经营者的监督制约·····	南京市消费者协会 35
论网络团购中的消费者权益保护·····	南京市消费者协会 44
积极推进政府职能转变 创新消费争议解决模式·····	杭州市消费者权益保护委员会 50
电视购物应依法规范·····	济南市消费者协会 冯京凯 57
电子商务中的消费者权益保护策略分析·····	青岛市消保委 孙培旭 李璟 60
网络消费中的商品质量纠纷问题及监督对策·····	武汉市消费者协会 66
老年消费市场陷阱与权益保护浅析·····	广州市消费者委员会 徐桥 71
试论消费者保护组织的核心价值·····	深圳市消费者委员会 吴爱民 75
关注房地产消费热点 解决消费者切实需要·····	重庆市消费者权益保护委员会 81
理性消费是尊严生活的保障·····	西安市消费者协会 刘甜燕 83
关于当前消协工作的几点思考·····	成都市消费者协会 89
对昆明市化妆品市场的调研报告·····	昆明市消费者协会 95
推广公平营商手法·····	香港消费者委员会总干事 刘燕卿 99