



消费者协会在加强社会信用建设中的地位和作用

党的十六届三中全会《中共中央关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》针对我国市场经济秩序中存在的突出矛盾和问题,指出“形成以道德为支撑、产权为基础、法律为保障的社会信用制度,是建设现代市场体系的必要条件,也是规范市场经济秩序的治本之策。”只有在讲信用、守信用的前提下,市场竞争才能充分发挥配置资源的基础性作用,增强市场经济发展的动力。同时,只有通过相关法律法规,保证诚实守信者的合法权益,让失信者受到应有的惩罚、承担相应的责任、付出必要的代价,经营者才可能自觉守信,自觉维护良好的市场经济秩序。因此,健全社会信用制度是建立良好市场经济秩序的基础条件,是促进市场公平竞争的必要制度,是适应国内外市场融合程度不断提高的必然要求。作为以保护消费者权益为己任的消协组织,应在社会诚信体系建设中找准位置并发挥积极作用。

一、信用建设是《消费者权益保护法》关注的重点

《消费者权益保护法》第四条规定:经营者与消费者进行交易,应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。在这里,诚实信用是基础,如果经营者与消费者在交易过程中,经营者不能做到诚实信用,那么就没有经营者与消费者之间交易的自愿、平等、公平可信。消费者的安全权、知情权、公平交易权等项权益也将无法得到保障。消费者协会在加强社会信用建设中的地位和作用平顶山市消费者协会通过对近几年来消费者投诉受理情况的统计分析,消费者与经营者出现消费纠纷,很大程度上表现在经营者的诚实信用上,这方面的案例占全部案例的很大成分。俗语

讲得好“种瓜得瓜,种豆得豆”宣传时称起消费者可以得到瓜,那么企业诚信就元从谈起。这也说明,要使消费者的合法权益得到切实的保护,就必须从源头上??经营者的诚实信用上去治理。

当前我国社会整体信用缺失,消费环境亟待改善,有法不依、执法不严、违法不究的现象屡见不鲜,消费者的权利意识、法律观念淡薄,经营者严重侵害消费者权益的现象层出不穷,诚信问题已成为困扰当今社会和消费者的严重问题之一,极大影响了消费需求对经济发展的拉动作用,引起了社会各界的广泛关注。所以,建立诚信体系不但是建立和完善社会主义市场经济体制的内在要求,也是消费者权益保护工作的重要内容。

二、综合归纳消费者投诉信息,切实加强企业信用建设

专家认为:建立健全社会信用体系,当前必须把着力点放到企业、个人、中介组织、政府这四个层次的信用建设上。由此可见,企业的信用建设在整个诚信体系建设中的位置。

企业是市场经济活动的主体。我国现有企业绝大多数是遵纪守法的,但也确有一批企业因不守信用而被处罚。就平顶山市房地产行业来看,近几年来,随着房地产行业的迅猛发展,市民的居住条件得到了极大的改善。房地产开发商中涌现出了不少诚信经营的典范。然而,在房地产市场总体健康发展的背后,某些房地产企业不讲诚信的行为严重地损害着消费者的合法权益,如虚假广告、违规预售、中介欺诈、恶意违约、房屋质量隐患、物业管理滞后等等。这些违背诚实信用原则的行为,影响了平顶山市房地产行业的健康发展。所以,加强企业这一市场主体的诚信建设,对建设社会诚信体系有着重大的意义,是建设社会诚信体系的关键。

企业的诚信状况不但表现在与银行、税务、工商、技监等方面的行为上,而且很大程度上体现在与消费者的交易过程中。企业的目的是营利要营利就要进入市场成为市场的主体??经营者。与经营者打交道最多的可以说是消费者。经营者在经营过程中的表现如何,消费者最有发言权。经营者的经营行为是否诚实信用,经营手段是否合法、商品和服务质量是否符合要求、是否履行了自己的义务,是否尊重消费者权益,是否对消费纠纷解决积极等,都是企业诚信的内容,也是消费者对经营者诚信状况衡量的尺度。那么,作为依法成立的消费者组织应以监督企业诚信经营、维护消费者合法权益为己任,总结分析归纳消费者投诉信息、发布消费警示、提供消费信息、引导经营者诚信经营、引导消费者科学消费,依据

《消法》赋予的七项职能,动员社会各界力量,依靠工商和新闻媒介两把剑,打击不法经营者,震慑不诚信经营行为,切实维护公平、公正、诚实守信的交易原则。

三、消费者协会要充分发挥在诚信体系建设中的重要作用

消协组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体,对商品和服务进行社会监督是消协组织的

重要任务,而商品和服务的提供者就是作为企业参与市场运作的经营者,消协组织履行七项职能所开展的各项工 作,提供了衡量评价经营者诚信状况的具体内容。这些信息是其他组织机构无法提供的。对企业诚信状况的评价,如果缺少消协组织的介入和参与,也是不完整的,同时也是不科学的。

消协组织要积极参与,介入到社会诚信体系建设中去。具体参与方式有三种,一是消协组织作为工商部门的一部分参与到对企业诚信的评价之中。二是发挥社会团体的优势,独立提供对企业诚信的评价资讯。三是进行社会信用建设调查,公示调查结果,对企业不诚信行为进行披露。不管采取何种形式介入,作为对商品和服务进行社会监督的社会团体的消协组织,都应该在社会诚信体系建设中找准自己的位置,并发挥积极的作用,为社会诚信体系建设做出自己的努力。

四、诚信体系建设需要全社会的关注和参与

《消法》第六条规定:“保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。”开展诚信建设同样必须依靠全社会共同努力,因此,消协组织呼于社会各界关注诚信体系建设,同时要求各级立法、司法机关、行政机关、行业组织和中介组织及大众传播媒介在社会诚信体系建设中发挥主力军作用。诚信体系建设要求立法、司法机关切实关注《消法》配套的各项具体法律制度,真正将《消法》的精神贯穿于消费者保护法治工作的始终。诚信原则不仅仅只是法律对经营者的一般性号召,而是要求经营者必须履行强制性规则,经营者不得以协议加以排除和规避。立法机关特别是司法机关在法律实施过程中明确经营者的诚信义务,澄清某些行为性法规、规范性文件的不合理认识,对推进诚实信用建设至关重要。诚信体系建设要求有关行政机关,认真领会《消法》的立法精神,降低消费者的维权成本,及时、认真受理消费者申诉,切实解决消费者反映强烈的问题,维护公平竞争、诚实守信的市场经济原则,进一步完善市场体系,规范市场秩序,坚决清理损害消费者合法权益的不合理规章制度,全面贯彻落实《消法》,加大对不诚信企业的惩戒力度,切实维护公平竞争的经营环境,最大限度地保护消费者的合法权益。

诚信体系建设要求各行业组织和中介机构把行业自律与行政执法部门监督、社会监督、企业自律有机结合,贯彻落实党和国家保护消费者合法权益的意志,强化了社会责任意识,积极参与政府对经济秩序监管,清理、废止与《消法》相悖的行业规范,切实为消费者提供真实信息,积极创造条件,为经营者提供诚实守信的平台。

诚信体系建设要求大众传播媒介对不法经营者和不法经营行为的高压舆论态势,对背信失诺、扰乱市场经济秩序,侵害消费者权益的假冒伪劣、坑骗欺诈、缺斤短两、强买强卖等无视诚信原则的丑恶现象,给予无情的揭露和抨击,积极发挥舆论监督作用,及时反映消费者的意见和建议,全面、真实为消费者提供信息,同时要求网络媒体、短信等新兴传播手段亦有恪守诚实信用的原则,一如既往地发挥舆论监督的强大威力。

诚信体系建设要求广大消费者,积极行动起来,以《消法》等法律法规为依据,以法律的标准积极主张自身的合法权益,坚决抵制市场交易中的各种违反诚实信用的原则的行为。综上所述,营造良好的诚信经营氛围,需要全社会的共同关注,只有人人守诚信,行行守法规,人们才能在诚信这片蓝天下安居乐业,社会才会健康稳定的发展和进步。

(平顶山市消费者协会杨传亮)

[◀ 上一篇](#) [下一篇 ▶](#)