

推进放心消费 激发消费活力

编者按

“民生无小事,枝叶总关情”。消费无忧是每个消费者的期盼,消费维权是市场监管部门保障民生、维护稳定的重要职能。近年来,宝鸡市消费者权益保护委员会、宝鸡市市场监督管理局全力推进放心消费全域创建,用最暖方式解开群众“心结”,用心用力用情为民办实事,全力营造和优化“能消费、敢消费、愿消费”的消费环境,让消费者买得放心、买得舒心。



消保委工作人员检查食品企业生产标签标注情况



进店宣传放心消费创建工作

又是一年“3·15”,消费维权再次成为人们关注的焦点。

作为消费者权益的保护部门,前不久,宝鸡市消费者权益保护委员会(以下简称“消保委”)获得中消协消费维权先进集体(2022—2023年度)荣誉称号,这是宝鸡市消保委继荣获2020—2021年度消费维权先进集体之后,又一次被中消协通报表彰,也是陕西省获此荣誉的三个消保委组织之一。

这份沉甸甸的荣誉,是对宝鸡市消费者权益保护的最高奖励。

近年来,市消保委将消费维权作为民生工程、民心工程抓紧抓实,从组织建设、维权提速、创建升级、协同共治等多方发力,为消费者提供“四心”服务,全力打造安全放心消费环境,不断增强群众获得感、幸福感、安全感。

建强阵地 开启维权服务“加速度”

如何能更好地保护消费者的合法权益,拓宽消费维权渠道,以顺应新时代消费者权益保护工作的迫切需要?2022年11月,我市率先在全省揭牌成立了新一届宝鸡市消保委,委员由市级行政机关、人民团体、行业协会、新闻媒体以及专家学者、消费者代表组成。市消保委充分发挥“指导+督导+引导”作用,全力推动县区消保委筹建,去年6月,陇县消保委正式挂牌成立。

荣誉背后的使命担当

——宝鸡市消费者权益保护委员会维护消费者权益工作侧记

市消保委探索建立成员单位联席会议、维权信息共享、维权会商研判、维权成果联合发布等工作机制,先后召开成员单位联席会议4次,维权会商会议6次,发布维权成果6个,初步形成理事单位横向联动、市县纵向协同的工作合力。制定出台《宝鸡市优化提升消费环境和消费者满意度工作方案》和评价考核标准,形成政府主导、消保委主抓、成员单位协同、行业协会参与的工作格局。

围绕“高效、快捷、便民”服务宗旨,创新优化工作举措,当好消费者的“暖心人”。严格落实市场监管“12315”和市民服务“12345”双号并行工作机制,积极推进“12315”平台互联网端建设,架起“互联网+电话热线+消费投诉站”三位一体“连心桥”。去年,全市共受理消费投诉举报及咨询服务29273件,办结率100%,为消费者挽回经济损失501.44万元。

同时,大力开展“12315”进商场、超市、市场、企业、景区等“五进”活动,组建消费者投诉站185个,在镇街市场监管所和社区设立消费维权服务站108个,让消费者维权更加方便快捷。举办业

务能力提升培训会、重点案件研讨会,联合司法、信访等部门开展专题辅导,全面推行“月统计、月评比、月通报”制度,推动投诉举报快速办理。目前,全市消费者投诉举报初查率、核查率、办结率均达到了99.76%,较2022年分别提升了13.25%、11.79%、2.7%。

创建升级 打造放心消费软环境

消费活力的激发很大程度上来自放心的消费环境,只有消费者买得放心、舒心,才有进一步消费的欲望。

市消保委紧抓放心消费创建扩容、提速、增效三个关键,制定印发《宝鸡市放心消费示范创建活动管理办法(试行)》,从制度建设、基础设施建设、法治监管、信用监管、社会共治五方面对创建工作进行全面规范。目前,全市已将6688家单位(行业)纳入了省市县三级放心消费创建培育库。持续开展放心消费全域创建,强化企业消费维权主体责任,积极培育ODR(在线消费纠纷解决)企业,深入开展“线下无理由退货承诺”创建活动,全市累计培育“七日无理由退货”企业62户和ODR企业92户,消

费和解率达89.24%,稳居全省前列。针对消费者投诉集中、反映强烈的36户企业和5个行业,市消保委会同市场监管部门集中约谈相关负责人,运用信用监管、重点监管等举措,抓好整改管理。我市拥有省市县三级放心消费示范单位(含行业、县区)4342个,位居全省前列,连续三年在全省放心消费创建大会上交流经验。

市消保委积极探索消费投诉“诉转案”“诉调对接”衔接,加强司法调解、行政调解、商(协)会调解与人民调解的合作,率先在渭滨区成立“行业消费维权调解委员会”,推动消费矛盾纠纷多元化化解。定期邀请人大代表、政协委员、消费者代表全程参与“餐饮你我同查”“你点我检”等活动,虚心听取各方意见和建议。坚持每年汇编《宝鸡市消费维权典型案例》,提升消费者依法维权意识。同时,联合市场监管、教育、农业农村、城管等部门,先后对校园周边、农资市场等易发高发领域开展专项整治32次,合力解决群众反映强烈问题,全力擦亮宝鸡放心消费新名片。

诱导消费套路多 监管出手助维权

【案情简介】

2023年2月,金台区市场监督管理局接到消费者张女士投诉,称其在行政东路某美容院办理了一张会员卡,在商家不断营销下,她两个月内陆续向卡内充值共计19万余元,用于购买店内产品和服务。消费三个月后,因护理效果不明显,且皮肤出现不适现象,她不愿继续接受护理,单方面要求商家退还卡内余额被拒。遂投诉到12315平台,希望能够帮助自己挽回损失。

【处理过程及结果】

接诉后,金台区市场监督管理局立即展开调查。经查,消费者向商家支付共计19万余元购买产品和服务的情况属实,且调查时该美容院已关闭找不到经营者。工作人员通过不同渠道最终联系到该店负责人,经过多次沟通协商,在充分听取了双方的陈述和诉求之后,依据《消费者权益保护法》第三十九条之规定,又经过多轮调解,最终成功地为消费者挽回了卡内未消费余额66000元。

【案例评析】

近年来,随着美容行业快速发展,行业经营中的乱象也日渐突出。一些美容机构大肆宣传产品功效、刷好评等,不少消费者的利益因此受到损害。以本案为警戒,再次提醒广大消费者,特别是女性群体消费者:一要谨慎选择商家。一定要选择具有正规资质、证照齐全、规模大、信誉好的美容机构,切不可贪图便宜。二要理性消费。在选择美容项目时,要结合自身身体情况,符合自身经济条件,切忌道听途说、盲目从众。三要签订合同,保存发票证据。拒绝口头承诺,服务约定要落实在书面上,一旦发生消费纠纷,便于自身取证维权。四要主动维权。如合法权益受到损害,要及时与商家协商,必要时向当地有关部门投诉,若发现商家存在非法吸储、携款跑路等恶意侵权迹象,消费者可向公安部门咨询、反映、举报。

售后不“三包” 消协解难题

【案情简介】

2023年7月27日,凤翔区消协接到一起市民投诉,称其在城区某店购买了一台电脑,在三包期内频繁出现故障,已经维修了两次,因担心该电脑后续还会出现故障,故和商家协商退货却被拒,随即投诉请求帮其协调退货退款。

【处理过程及结果】

经凤翔区消协工作人员联系双方当事人了解情况后,得知消费者反映属实。依据《消费者权益保护法》第七条、第八条之规定及《微型计算机商品修理更换退货责任规定》第十二条之规定,并通过工作人员现场多次调解,最终双方达成一致意见:由商家为消费者退还电脑费用6000元,消费者向商家退回电脑,双方现场一手退货一手退款,至此,一场纠纷圆满化解。

【案例评析】

本案中,商家销售瑕疵商品的行为侵犯了消费者的知情权,并涉嫌违反《微型计算机商品修理更换退货责任规定》第十二条之规定:“售出后第8日至第15日内,微型计算机主机、外设商品出现本规定《微型计算机商品性能故障表》所列性能故障时,消费者可选择换货或者修理。消费者要求换货时,销售者应当负责为消费者调换同型号同规格的商品;同型号同规格的产品停止生产时,应当调换不低于原产品性能的同品牌商品。”工作人员组织双方多次调解后作出退货退款处理。在此,提醒广大消费者,在购买电子类产品时一定要索要“三包”凭证及保留付款记录,一旦产品出现质量问题时,可以为自己的维权提供有力证据。

消费维权典型案例

消费警示

谨防带货陷阱 理性面对低价

网络直播带货近几年可以说是异常火爆,催生了众多网络红人。目前,各大网络平台的当红主播凭借强大的“带货”能力,成

为各路商家追捧的“宠儿”。但是,直播带货购物也存在产品质量差、售后服务跟不上、虚假宣传、数据造假、主播诱导私下交易等

问题。在此提醒广大消费者:选择规范的直播平台,理性购物,不盲目跟风;妥善保留购物凭证,不要轻信主播的口头承诺;注意

保留网购订单信息,以及商家宣传海报、聊天记录、促销页面截屏等消费证据;索取有效购物凭证或发票,以备发生消费纠纷时使用;一旦出现消费纠纷,如果无法协商解决,应及时向网络交易平台或者监管部门投诉。

莫让预付卡成吞钱卡

存大笔金额,避免陷入“消费贷”“套路贷”及预付金被卷跑路的圈套。

3. 合同要规范。消费者办卡前应详细了解预付卡的使用范围、有效期限、服务项目、优惠幅度、退款条件等细节,务必与商家签订书面协议,明确商家和消费者的权利义务,切记不要轻信销售人员的口头承诺。

4. 证据要保存。消费者办卡后应妥善保管消费凭证,并实时关注经营主体的经营状况和卡内余额动态,每次消费必须有记录,对一些金额大、时效长的预付卡,要定期核对消费记录和金额,以防卡内余额“不明”减少。

