

滨湖区市场监管局 撑起百姓消费维权的一片蓝天

今年,中消协提出“新消费 我做主”的消费维权主题,旨在树立“消费者优先”理念,倾听消费者声音,重视消费者诉求,满足消费者需要,赢得消费者对新消费的满意和认可;弘扬“诚信、公平、法治”文化,创新消费者权益保护机制,营造让消费者能做主消费的良好环境;引导科学理性消费,践行绿色消费、品质生活,呼唤维权自觉,提倡依法维权,让消费者主动做新消费的支持者。“3·15”前夕,从滨湖区市场监管局了解到,近年来,该局立足民生,以解决消费者最关心、最直接、最实际的问题为着力点,积极探索和创新消费维权机制,畅通消费维权渠道,全面提升消费维权能力,营造安全放心的消费环境,取得了明显的成效。2015年全年共接待来访咨询331人次,接受消费投诉举报1512起,为消费者挽回经济损失343.82万元。

陈艳 司大久 薛晟/文 滨湖区市场监管局供图



扫一扫,维权少不了

滨湖区市场监管局官方微博二维码(左)和官方微信二维码



维权阿喜在梅园

源头宣传 增强消费者维权意识

为加强消费维权宣传,提升消费维权意识,2015年滨湖区市场监管局推出“携手共治 畅享消费”主题服务,为消费者零距离答疑解惑,及时处置消费投诉。同时,以开展“小手牵大手”科学消费观进校园、进超市体验“舌尖上的安全”、“面点DIY”公益消费体验、“医疗器械健康直通车暨体外诊断试剂质量万里行”等活动,让消费者安全走进百姓,入心入脑。

平时,滨湖区市场监管局利用辖区大型商场、集贸市场等室外LED宣传新《消费者权益保护法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》等法律法规,深入开展消费维权进商场、超市、市场、企业等活动。面向经营者、消费者、群众宣传消费维权知识,派发《消费维权指南》、图说新《消法》、“3·15”专刊、《科学消费读本》等宣传资料,营造全社会共同参与、共同维权的良好氛围,全面推进全区消费维权工作,提升消费维权意识。

主动服务 维护消费者合法权益

在拓宽消费维权渠道,着力消费维权网络建设方面,滨湖区市场监管局立足“三局合一”实际,分步统一举报投诉平台,畅通消费投诉渠道,实现政府12345热线平台、原(工商、质监、食药监)三部门12315、12365、12331举报投诉平台的统一接收、分办流转,统一回复,优化消费投诉受理、分流、办理、反馈、督办、回复、回访、归档等各个环节工作流程;将12315“五进”工作作为消费者权益保护和“四个平台”建设的一个重要抓手,在原有工作的基础上,继续加大宣传引导力度,扩大消费维权服务站的覆盖面。

同时,滨湖区市场监管局还不定期对消费维权服务站进行巡访,通报消费投诉情况,指导经营者处理消费投诉工作,督促经营者落实自律制度和承诺制度,让经营者自觉履行消费维权社会责任,现场受理投诉,现场调解消费纠纷,使其真正成为解决消费纠纷,提供维权服务的前沿阵地。

近年来,滨湖区市场监管局一直从深化放心消费工程,营造放心

消费环境入手,通过开展放心消费“回头看”巩固放心消费创建成果;围绕“食品放心、旅游舒心、服务温馨”主题,树立典型,培育放心消费精品示范点;统一规范首批电商参创放心网站建设。紧紧围绕“百千万工程”、“电子商务领域创建”、“新《消法》的贯彻实施”三条主线,大力开展放心产品、放心服务示范创建活动。全年共创建省级先进示范街(区)、示范企业、单位5家,市级先进示范街(区)、示范企业、单位35家;目前全区参创企业已达2200家。

切合主题 发布热点消费警示

为深入贯彻今年中消协“新消费,我做主”主题,大力倡导安全、理性、文明的科学消费观,同时构建和谐消费环境促进滨湖经济健康发展,滨湖区市场监管局近期围绕该主题展开一系列活动:大力开展“新消费 我做主”主题宣传活动,营造主动聆听消费者意见、满足消费者需求、让消费者满意的社会氛围;组织各基层分局开展不定类型的2016年消费者权益保护日纪念活动;选择主流商场、综合体、大型市场、人口密集社区等地进行消费教育宣传活动;针对网络消费、保健品消费、商品房消费等热门消费做消费提示,以及提供消费维权方面的咨询和指导。

同时,针对当前地区消费热点,结合即将来临的“3·15”主题活动发布消费警示:消费者要始终保持清醒购房状态,避免冲动性购房。

一要全面了解楼盘情况。购房者需多次与置业顾问、售楼人员沟通看房并提出相关疑问;同时要仔细挑选,应避免冲动性购房。

二要认真核实五个相关证件。购房时一定要查看楼盘的五个证件,分别为建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、建设工程开工证、国有土地使用证、商品房预售许可证。

三要查询房地产开发商资质。根据实践经验,开发商的实力往往决定项目的成败,没有实力的开发商有承诺也可能不兑现。

四要始终保持清醒的购房心态。选择持续关注政策走势,锁定心仪楼盘实时动态,一旦降价促销达到相对合理的价格区间就果断出手。



现场宣传新《消法》



消费维权宣传走进集贸市场



3·15消费维权现场

消费维权案例

网购遭遇虚假宣传 消费者获赔8000元

案情简介:内蒙古包头的消费者赵先生在淘宝网上购买了一把吉他,网站上页面宣传是3A级,售价12000元,赵先生收货后发现购买的吉他是双A级的,后在官网上查询也是双A级的,和网上宣传的有明显差异,遂要求退款,但无锡的商家却坚称网页上的宣传并非故意为之,只是写错了,实际是双A级的,且以“包装已打开,影响第二次销售”为由不同意退款要求。消费者赵先生多次与商家交涉无果后遂向属地12315投诉。

维权经过:接投诉后,无锡市滨湖区市场监管局工作人员立即与远在千里之外的赵先生取得联系,详细询问了解相关情况,向电商商家调查核实。针对消费者反映的被欺行为,商家负责人解释该商家的宣传网页系工作人员笔误并已进行了更正,实际的确为双A级。但由于双方在退款问题上存在分歧,陷入僵局。

工作人员了解情况后,实施第二次调解,与赵先生协商考虑到该吉他已经使用,能否扣除折旧;对于商家则严肃指出其过错,耐心、仔细地陈述利弊,并明确告知消费者有之前购买时的网页截图能够证明商家是在投诉之后修改了网页内容,一旦进入司法途径有可能要承担的法律后果。

结果与警示:按照新《消法》第44条:消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿。通过市场监管局工作人员反复宣讲法律法规,并辅之以情理教育,投诉方和被投诉方最终达成和解,双方各退一步,赵先生最终获赔8000元。

无锡市滨湖区市场监管局提醒广大消费者,谨慎网购,增强安全消费、理性消费意识,选择信誉良好的商家;同时消费者网购时要截取交易页面、保留聊天记录,以备维权举证。