

日前,中消协确定2023年消费维权年主题为“提振消费信心”。无锡市梁溪区着力维护消费者合法权益,提升消费体验,以“消费放心”提振“消费信心”,让更多消费者想消费敢消费愿消费。

梁溪区着力维护消费者合法权益,提升消费体验 以“消费放心”提振“消费信心”



计量监督抽检



透明家装公益咨询小站

畅通维权渠道 提升维权效能

2022年,通过消费者上门反映、12315、12345、信访等多种渠道,无锡市梁溪区市场监管局累计受理消费者投诉举报29239件,其中投诉21229件、举报7910件、信访100件,为消费者挽回经济损失1887.18万元。

延伸维权网络 多元化解纠纷

创新设立全市首个“透明家装公益咨询小站”,在条件成熟的商业综合体、专业市场及重点企业设立消费维权服务站共113个,把消费纠纷化解在源头。充分发挥行业专家、律师、消费维权志愿者作用,组织疑难纠纷人民调解43场,多元化解消费纠纷。

加强质量监管 守护市场秩序

发挥市场监管职能作用,完善产品质量保障体系,全力保障食品药品安全,提升商品及服务品质,强化价格、计量、广告、网络交易等监管执法,不断提升市场监管治理效能,切实保护消费者合法权益。

创建示范引领 营造放心环境

发展线下无理由退货单位

2438家,进一步激发消费潜力。指导企业开展放心消费示范单位申报,全区16家单位(区域)获评省级放心消费荣誉。

2022年度江苏省放心消费创建示范单位

江苏凤凰新华书店集团有限公司无锡分公司
九悦(无锡)商贸有限公司
无锡居然之家商业管理有限公司
无锡丽华快餐管理有限公司
无锡十足便利店有限公司
无锡市保视徕光学眼镜有限公司
无锡市荣舍创业家酒店有限公司
无锡天资乳业有限公司
无锡喜尔乐商贸有限公司
月星集团无锡国际家居广场有限公司

2022年度江苏省放心消费创建示范区域

无锡市广益家艺小镇
无锡市华夏家居港
无锡市三阳广场地铁站商业街
无锡市益田小娄巷
无锡市中山路红豆万花城

2022年度江苏省放心消费创建示范区域(景区景点类)

无锡市惠山古镇景区

(符玉洁 朱鲸润)

计量检测助力“小作坊”的“大作为”

近年来,无锡金桥国际食品城已发展成为国内休闲食品市场的风向标,各国的特色美食、明星产品越来越多地出现在食品城的展架上。梁溪区食品小作坊相对集中加工区也设在金桥国际食品城内,是全市首个食品小作坊相对集中加工区。截至目前,梁溪区小作坊数量增至40余家,小作坊逐步走向全国市场的大舞台,行业正面临良好的发展态势。这些食品小作坊潜心于

产品研发,产品受众广、销量大,俨然成为新晋网红打卡地。

在小作坊产品越来越火的同时,也有部分消费者对部分产品品质不可控、净含量不足等问题提出质疑和担忧。针对这种情况,近日,梁溪区市场监督管理局标准计量科联合无锡市检验检测认证研究院对“网红小作坊”内售卖的产品开展计量监督抽检。

据悉,此次抽检主要依据为

JJF1070-2005《定量包装商品净含量计量检验规则》,对所抽定量包装商品的净含量标注和净含量检验进行检测。经检测,共有4个批次的定量包装商品标注不合格,3个批次的定量包装商品净含量不合格。接下来,梁溪区市场监督管理局根据《定量包装商品计量监督管理办法》对不合格的批次进行相关后处理工作,打造公平公正的计量环境。(谷小翠)

抓实“关键招”,持续为景区发展提信心增动力

面对三年疫情冲击后的恢复阶段,梁溪区市场监管局南禅寺分局聚焦清名桥历史文化街区发展,想市场主体之所想,急市场主体之所急。围绕“提振消费”主题,努力激发市场主体活力,提振群众消费信心。通过靠前服务、倾听声音、回应关切、解决问题,为清名桥历史文化街区提质升级添底气、增动力。

为有效缓解当前需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力,分局着重实施“两步走”,即开展小微企业和个体工商户金融

滴灌精准帮扶以及每月开展“你点我检·市监在行动”点检日活动。分局联合江苏银行梁溪支行推行“微e融”助力小微新发展,对省级信用信息评价“白名单”的小微市场主体开展金融滴灌精准帮扶,满足需求企业和个体工商户日常经营周转中“短、频、快”的融资需求,让市场主体释放“涓涓细流汇聚成海”的无限潜力,为高质量发展培育强大势能。

同时,分局每月适时邀请媒体记者、消费者代表、区人大代

表和政协委员、行业协会代表、经营者代表,结合季节变化特点、群众关注度高的景区网红食品以及辖区近两年食品抽检不合格的重点品类,开展“你点我检·市监在行动”点检日活动,让消费者全面了解食品检验流程、现场沉浸式观摩食品检验过程,并科学解答疑惑问题,科普食品检验知识,不断提升社会公众对食品抽检工作的知晓度和支持度,从而带动群众对食品安全的获得感和满意度。(王林峰)

线下购物能否无理由退货

近日,何女士在某化妆品柜台购买了一瓶面霜,几天后她觉得不想要了,遂要求商家退货退款,遭到商家拒绝,于是向梁溪区市场监管局崇安寺分局进行投诉。经调解,商家明确表示,如商品无质量问题是不能无理由退货的,崇安寺分局依法终止调解。

消费提示:根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定,经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货。从法律规定来看,“七天无理由退货”仅针对线上消费,线下购物并不适用。也就是说如果商品不存在质量问题、商

家也未在销售过程中故意隐瞒、欺骗消费者,那么消费者提出无理由退货商家可以拒绝。

但目前也有不少商家公开承诺实行线下无理由退货,消费者可留意商家公示的无理由退货规则,满足退货规则的线下同样可以享受商家承诺的无理由退货服务。(应丹瑜)

白酒净含量不足?不能仅凭经验判断

近日,梁溪区市场监管局黄巷分局收到消费者孙先生的投诉,称其在某超市购买的白酒净含量不足标注的500ml,要求退款。孙先生表示,自己有泡酒的习惯,这回购买的白酒倒入酒坛水位线比原来的位置低,因此其坚持认为净含量不足。

经黄巷分局工作人员调查,该白酒家证索票齐全,为合格产品,除了孙先生自身的疑虑之

外,没有证据证明该白酒净含量不足。工作人员组织双方进行了调解,调解现场双方商定通过标准计量器具对白酒进行测量。经测量,白酒的净含量超过了标注的500ml,不存在短斤少两的情况。孙先生最终打消了疑虑,对处理结果表示满意。

消费提示:在此提醒广大消费者,产品质量是否存在问题仅凭主观臆断或者经验主义是不

能进行判断的。根据《江苏省消费者权益保护条例》第六十条的规定,如因商品质量发生争议,双方经协商一致可交由具备资质的鉴定、检测机构进行鉴定、检测。(吴晓君)

打破收银潜规则,“五入取整”是侵权

近日,梁溪区市场监管局北大街分局接到了一起投诉。投诉人钱女士反映在超市购买非黄,标价6.98元,超市却收取了7元。钱女士提出异议,工作人员却告知收银系统就是这样的。

经北大街分局调查,钱女士反映情况属实。《中华人民共和国价格法》第十三条第二款规定:“经营者不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用”,涉事超市“反向抹零”的行为违反了上述规定,侵

犯了消费者的公平交易权。鉴于涉事超市的行为属于初犯,事发后积极配合调查,并立即进行了改正,决定对该超市不予行政处罚。

消费提示:市场监管部门提醒广大商家,应当遵循公平公正的交易原则,严格守法,规范经营行为;同时,提醒广大消费者,遇到“反向抹零”情况,要保留好相关票据及付款凭证,及时拨打12315投诉举报,维护自身合法权益。(蒋轶)



►市民赠送锦旗 本版由梁溪区市场监管局供图