



2023年12月,费森尤斯卡比华瑞制药有限公司两款产品获批特医配食品注册证、生产许可证,企业向滨湖区市场监管局赠送锦旗



2023年11月30日,“江苏省生物医药设备计量中心马山服务站”落地滨湖,当天出具了首张计量设备检验合格证



滨湖区消委会委员工作站工作人员组织开展现场沟通

滨湖区市场监管局： 持续打造滨湖放心消费新高地



一直以来,无锡市滨湖区市场监管局紧紧围绕群众关切,以提升消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度为目标,持续优化消费环境,让消费者敢消费、愿消费、乐享高品质消费,全区消费环境一片向好,人民群众获得感、幸福感和安全感持续攀升,“放心消费在滨湖”金字招牌愈加响亮。2023年,滨湖区市场监管局累计接收消费者投诉、举报14738件,按时办结率达100%,为消费者挽回经济损失近800万元。

高标定位,建立健全机制体系,提升消费环境安全度

全方位加强组织保障,健全协同联动机制。坚持“谁主管、谁监管”“谁监管、谁维权”的工作原则,压实各部门责任,充分发挥职能优势,建立权责清晰、分工明确的消费维权机制;按照“统筹组织、分工负责,条块结合、整体推进”工作思路,强化统筹协调,细化责任分工,明确日常调度,推动形成条块结合、齐抓共管、合力共治的工作格局。

全流程完善制度体系,推进规范处置水平。根据《无锡市市场监督管理12315工作规则(试行)》、《无锡市滨湖区12345政府公共服务热线运行管理办法》等规定,实行首接负责制,第一时间调查处理,及时协调解决问题,确保消费者合理诉求得到满足。同时,严格规范办理时间,临近办结期限提前督办提醒,建立健全投诉处理质量回访机制,切实提升消费者维权体验。

高效推进,用好用活监管手段,提升经营者诚信度

日常监管与监督抽检深度融合。在贯彻“双随机、一公开”原则的基础上,有序开展产品质量专项整治,从生产、流通、消费各个环节做好质量提升,坚决打击、严厉查处各种侵害消费者权益的违法行为。有效利用抽检技术手段,聚焦重点消费品类实施质量监督,抽检食品5060批次、药品65批次、民生重点领域产品108批次,农贸市场快检150724批次。严厉打击各类违法行为,持续加强重点案件查办,共查办各类案件206起,罚没金额合计219.58万元。

创新监管与包容审慎高效联动。创新运用“评审承诺制”助力某食品连锁企业开办分支机构,以“太湖智谷”街区为样板,全省率先打造餐饮安全“自治+智管”街区,完成全省首家“食品安全与营养健康主题餐厅”创建;大力倡导和推广“线下实体店无理由退货”承诺,目前已有900家商户加入线下无

理由退货承诺;持续推进包容审慎监管体系建设,对42家市场主体采取免强制措施,对320家市场主体实施免罚轻罚,轻罚金额达到1938万元;畅通信用修复渠道,推行信用修复全程电子化,助力企业修复行政处罚、经营异常名录1191家次,进一步提高修复便利度。

高质落实,做实做细服务保障,提升消费者满意度

强化全程指导帮扶,从优选标杆。认真筛选优质商户,对照评选标准,逐一严格审核,通过主办一次主题活动、发布一期典型案例、选树一批先进个人等活动,手把手、面对面教商户如何注册放心消费创建单位,有效激发商户申报放心消费示范单位的热情和动力,将“企业找服务”向“政府送服务”完美转变,全区共有15家单位(区域)入围省级放心消费创建示范参创名单。

强化服务特色打造,率先推进落实。积极参与“长三角伴手礼”巡礼活动、江苏特色伴手礼评

测活动,3家人选无锡特色伴手礼,2家人选江苏特色伴手礼;选取“中国联通无锡分公司”“胡隸永昌汽车城”“宝诚宝马4S店”这3家与百姓生活关联度高的、专业性较强的消费领域企业建立“消费咨询公益小站”;核酸小屋化身前哨窗口,胡隸“食安小栈”正式揭牌;“互联网+”餐饮单位突破2030家,“明厨亮灶”点亮率持续提高;顺利完成ODR成员企业的发展工作,线上处理投诉,及时化解纠纷,有效节约消费者维权成本和政府部门行政成本。

民心是最大的政治,消费安全是百姓最迫切的期待。下一步,滨湖区市场监管局将持续围绕民生热点问题,密切关注舆情动态和12315、12345平台群众投诉举报诉求,定期对工单数据质量进行抽查,聚焦重难点问题,及时分析研判,妥善化解矛盾纠纷。

同时,鼓励食品药品协管员、群众监督员踊跃参与,广泛提高社会影响力和群众知晓度。放心消费环境创建人人参与,放心消费成果人人共享!

(宋忠香 陈子晴 朱鲸润)

对违规收取餐具费 说不!

无论是小饭馆还是大饭店,餐具收费已经成为了餐桌上避不开的话题,因违规收取餐具费而引起的消费纠纷,也变成了消费者舌尖上的困扰。

近日,滨湖区市场监督管理局河埭分局在辖区内对餐饮行业开展了餐具收费专项检查,进一步规范明码标价和收费公示行为,做好餐具消毒和免费提供的服务保障,切实为消费者营造安全、公平、放心的消费环境。此次专项行动重点检查了餐饮行业的明码标价、明示告知、餐具消毒和免费提供等内容,通过宣贯最新法律法规,督促经营者在检查过程中即查即改,做到收取餐具费用合法合规。

据检查人员反映,在检查过程中发现了以下问题:

(一)未明码标价。部分商家将餐具费直接算入餐饮费用总价,只有当消费者提出疑问时才说明包含餐具费。

(二)不提供免费餐具,强制收费。部分商家不直接提供免费餐具,消费者消费时默认使用收费餐具,或者点餐时按人数强制收费。

(三)未明示告知,或有告知但不显著。在经营场所内没有明示告知,仅在菜单或者餐具上标注;不主动告知可使用免费餐具,故意引导消费者使用收费餐具。

市场监管部门温馨提醒:以上行为违反了《江苏省消费者权益保护条例》:

第三十五条 餐饮业经营者应当以显著方式向消费者明示所提供商品和服务项目的价格、数量和规格。未事先明示告知的,不得收取费用。

餐饮业经营者应当提供符合卫生标准的餐具,使用集中消毒套装收费餐具的经营者应当同时提供免费餐具供消费者选择。

第六十五条 经营者有下列情形之一,法律、法规对处罚机关和处罚方式已有规定的,从其规定;法律、法规未作规定的,由市场监督管理部门或者其他有关行政部门责令改正,没收违法所得,可以并处五千元以上五万元以下的罚款;情节严重的,处以五万元以上十万元以下的罚款,责令停业整顿:

违反第三十五条规定,未经显著方式明示收取费用或者未提供符合卫生条件的免费餐具供消费者选择的;

当消费者遇到违规收取餐具费用时,可以提前询问是否有免费餐具使用,自主选择;保留消费凭证,与商家协商处理;通过12315、12345进行消费维权。

(蔡天成)

预售商品不可取消? 消委会来帮您

【案情简介】

近日,许女士在某潮玩类商品销售平台App上,以49元的价格购买了一件棉花娃娃衣。次日,许女士想要退款,却被客服告知:预售商品无法退款。许女士认为商品尚未发货,不予退款不合情理,因此希望消委会能为其提供相应帮助。

【处理过程及结果】

接到投诉后,滨湖区消委会工作人员首先向许女士了解相关情况。许女士表示,她在App上预购的棉花娃娃衣距预售结束尚有十几日,她在购买次日即提出退款申请,却被商家和平台客服以“预购商品不适用网购商品七天无理由退货规则”驳回。

滨湖区消委会工作人员随后与商家取得了联系,商家表示:“预售商品不接受退货已经在页面上明示,消费者参与预售并付款后应受相应合同约束。现消费者违反预售规则想要退款是消费者违约,并且购物平台也以此驳回了消费者的退款申请。”

消委会工作人员随后邀请商家来到滨湖区市场监督管理局雪

浪分局消费维权服务站进行调解,提醒商家不应通过预售规则或格式条款等方式,规避《消费者权益保护法》第25条所确立的“网购商品可七天无理由退货”的强制性规定,预售商品不支持退货退款并不能作为排除上述条款规则的充分理由。商家最终认识到自己在电商经营过程中存在的问题,当即给消费者全额退款49元。

滨湖区消委会提醒:

《消费者权益保护法》第25条明确了网购商品可七天无理由退款的法律规则。此处的商品指的是有形商品,且不包括:(一)消费者定做的;(二)鲜活易腐的;(三)做在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品;(四)交付的报纸、期刊。以及其他根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品,不适用无理由退货。因此,商家不应通过对上述范围内的商品设置格式条款或以预售规则等形式逃避《消费者权益保护法》所确定的经营者义务。消费者如遇到类似情况,可以积极拨打12315寻求消委会的帮助。(浦晓玮)

购车问题多? 胡隸市监有话说

在当前汽车消费日益增长的背景下,购买汽车成为了许多家庭的重要决策。然而,面对市场上琳琅满目的汽车品牌和型号,消费者如何做出明智的选择,确保自己的权益不受侵害呢?滨湖区市场监管局胡隸分局结合日常监管及投诉举报处理情况,从四个方面为您详细解析购买汽车时需要注意的要点。

1. 车辆检查:在购车时,务必对车辆进行全面检查,包括外观、内饰、发动机、底盘等。确保车辆质量符合要求,避免购买到有严重质量问题的车辆。

2. 发票与凭证:购车后,务必妥善保管购车发票、合格证、保修卡等凭证。这些凭证是消费者维权的重要依据,务必妥善保管。

3. 保险问题:购买汽车保险是保护自身权益的重要步骤。在选择保险时,需要根据自己的需求和预算选择合适的保险种类和保额,汽车销售单位不得强迫消费者购买指定保险,不得影响消费者的选择。同时,了解清楚保险条款和理赔流程,以便在需要时能够及时获得帮助。

4. 二手车购买注意事项:如果您考虑购买二手车,那么需要更加谨慎。首先,确保车辆的来源合法,避免购买到盗抢车辆。其次,对车辆的历史记录进行了解,包括是否曾经发生过重大事故,是否曾经被多次转手等。最后,对车辆进行详细的检查,包括发动机、底盘、电气系统、刹车系统等,确保车辆的性能和安全性。

总的来说,购买汽车需要综合考虑多个因素,包括预算、需求、车辆性能、售后服务等。胡隸分局鼓励消费者在购买汽车时保持理性,充分了解市场动态和产品信息,掌握购车技巧并注意售后服务,以确保自己的权益得到最大程度的保障。

胡隸分局在永昌汽车城创设了全市首个汽车理赔消费咨询公益小站。小站致力于推动经营者自律机制建设,前置解决消费争议,努力为消费者提供优质的服务和支撑。让我们共同携手维护市场秩序、保障消费者权益,营造更加安全、放心的消费环境,继续推动市场健康有序发展。(王昌跃)