

# 我市开展纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动 激发消费活力 乐享放心消费

■记者 徐志勤  
通讯员 孙学明

本报讯 为进一步规范市场秩序,加强消费者权益保护,市消保委围绕今年消费维权年主题“激发消费活力”,精心筹划开展丰富多彩的纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动,着力解决影响消费信心的堵点难点问题,让消费者消费过程更加安全放心可靠。

2月28日,召开“3·15”国际消费者权益日纪念活动筹备工作会议,市政府有关副秘书长,市公安局、市商务局、国家金融监管总局淮北分局及各市区市场监管局负责人等出席。会议对“3·15”系列活动进行了安排部署,对放心消费和消保维权工作进行了强调。

3月1日,淮北市消费维权专家委员会成立,并召开座谈会。聘任司法、教育、商务、大中专院校、行业协会等部门10名专家为委员会第一批成员,专家委员会的成立将进一步促进消费纠纷调解工作法治化、专业化、规范化,更好维护消费市场秩序,营造放心消费环境,激发消费活力,推动实现消费者权益保护共建共治共享。

开展“消费者开放日”活动。为推动企业落实放心消费创建承诺,实现放心消费示范引领作用,更大程度激发消费活力,3月



淮北市2024年纪念“3·15”国际消费者权益日新闻发布会现场。

2日上午,市消保委携手市市场监管局,开展“消费者开放日”放心消费创建体验活动,市人大代表、离退休老干部和小学生共70余人走进市级放心消费示范单位——安徽曦强乳业,亲身体验放心消费创建成果。积极开展“你点我检”抽检检测活动,市市场监管局联合相山区市场监管局、市食品药品检验中心走进超市、农贸市场和乡村集市,开展“你点我检、服务惠民生”暨食品安全宣传活动。



相山区市场监管局开展消费维权进校园活动,向学生普及消费维权知识,引导学生树立科学、绿色的消费理念。

3月7日,“3·15”国际消费者权益日纪念活动新闻发布会召开,发布会披露了侵权典型案例,解读了“激发消费活力”年主题。市中院、市检察院、市公安局、市文旅局、市市场监管局、市烟草专卖局、市住建局、国家金融监管总局淮北分局8家单位有关负责同志分别进行新闻发布,并结合各自工作职责,先后回答省、市多家媒体记者提问,围绕当前消费领域广大消费者关注的热点问题再逐一进行答复。

编印《2023年消费维权白皮书》,从2023年消费维权工作情况、消费维权

典型案例、诚信典型以及2024年消费维权年主题等多个消费维权角度,进一步提高经营主体自律意识和消费者维权意识,激发消费活力。

同时,市商务局组织动员大润发、家家悦真棒超市、万达广场等商超和广大商户,开展了商品优惠回馈消费者活动;国家金融监管总局淮北分局通过媒体、报刊、海报等多种形式发布了“十大保险理赔案例”,开展了金融惠民活动;各县区市场监管局开展了消费维权“五进”宣传活动,并对消费者投诉举报较多的26家企业开展了集中行政约谈。

“激发消费活力 乐享放心消费 隆重纪念‘3·15’国际消费者权益日”主题宣传活动将于3月15日下午在南翔云集广场举办。现场,将为省(市)级放心消费示范单位、省级线下购物无理由退货优秀单位和消费维权专家委员会颁发奖牌、证书;南翔云集有限公司将代表全市线下无理由退货单位发布倡议;35家省(市)级放心消费示范单位将进行集体承诺并签名。同时,市消保委成员单位和企业代表将现场开展宣传、咨询、展示、展销、义诊等活动,期待广大消费者积极参与并监督。

## 县区消费维权工作

### 濉溪县市场监管局全力维护市场消费秩序

■记者 刘星 通讯员 刘虎

本报讯 2023年,濉溪县市场监管局共受理消费者各类诉求4985件,处理率100%,为群众挽回经济损失120余万元。

市场秩序更加规范。强化价格监管,严厉查处哄抬物价、囤积居奇、串通涨价等价格违法行为,查办案件67件。规范网络交易,指导网络平台做好网店实名登记以及“平台为网店亮照”工作,

督促平台依法合规经营。

纠纷化解更加多元。与县司法局联合推进消费纠纷多元化化解,成立淮北市首批3个“消费纠纷调解工作室”,截至目前,成功调解消费纠纷91起,挽回经济损失12余万元。

重点治理更加突出。聚焦“三品一特”安全监管,严厉打击各类违法行为,检查生产经营单位11400家次,查办各类行政处罚案件929件,罚没金额385.19万元。

### 相山区市场监管局“三措并举”创优消费环境

■记者 刘星 通讯员 田永梅

本报讯 去年以来,相山区市场监管局三措并举全力维护消费者合法权益,进一步优化市场环境,激发消费活力,提升消费者的满意度、幸福感。

精心开展“六进活动”。大力开展消费维权“进市场、进社区、进学校、进景区、进乡村、进企业”活动,广泛宣传《消费者权益保护法》《食品安全法》等法律法规,普及消费维权知识常识。共发放宣传

资料5000余份,接受咨询8000余人次。

精确组织“你点我检”。开展“你点我检”“你送我检”活动,在辖区内的4个菜市场为群众提供食品、农产品快速检测服务,让消费者放心消费。共检测食品132批次。

精准进行“解疑释惑”。针对当前消费维权方面存在的难点、热点问题,邀请法制专家对百余名基层执法人员进行业务培训,提升解决具体问题的能力,提高综合业务水平。

### 杜集区市场监管局“两加一降”做好维权工作

■记者 黄旭 通讯员 王晓露

本报讯 2023年,杜集区市场监管局注重加强宣传引导,强化监管服务,及时回应群众关切,努力营造诚信和谐、安全放心的消费环境。

加大宣传度。采取“线上+线下”相结合的模式,积极开展以“激发消费活力”为主题的专题宣传。制作宣传横幅50条,发放消费维权宣传彩页5000余份、宣传册1000份。网页和微信公众号

同步进行宣传。

加强监管力。对辖区各商户进行走访调查,了解有无销售假冒伪劣商品和过期商品情况,引导经营者诚信经营,倡导经营者恪守社会公德,自觉诚信守法。

降低诉求量。深入社区、乡村积极为消费者排忧解难,现场处理消费纠纷,大大降低投诉举报数量,节约行政资源。设立现场投诉咨询台5个,成功调解消费纠纷7件。

### 烈山区市场监管局消费维权“三步走”

■记者 黄旭 通讯员 郭宵

本报讯 在“3·15”国际消费者权益日来临之际,烈山区市场监管局“三步走”加大消费维权力度,持续优化消费环境。

宣传方式齐步走。与市场监管局同步开展系列宣传活动,加大对消费维权法律知识和消费纠纷受理、处理流程的宣传力度。制作宣传横幅10条,消费维权宣传彩页2000余份,各类宣传册

300份,设立现场投诉咨询台4个。

监督检查跑步走。对产品质量隐患做到早发现、早报告、早预警、早处置,严防不合格产品流入市场。开展产品质量专项抽检,共抽检5组产品,其中不合格产品2组,已立案处理。

行政约谈正步走。严格按照行政约谈规范流程,对投诉举报较多的经营主体进行约谈,强化经营主体自律意识,规范经营行为,切实保障消费者的合法权益。共约谈经营主体23家。

## 消费维权典型案例

■记者 徐志勤  
通讯员 付军

### 案例一 毛皮衣干洗损坏纠纷案

2023年9月13日,12315平台接到张女士投诉,称其通过美团花费200元团购淮北某干洗店洗衣券2份,衣物干洗后发现羊羔毛皮衣皮面部分全部掉落,与干洗店客服协商告知仅可补贴20元。张女士当初购买皮衣原价格8000元左右,要求干洗店给予赔偿。

接到张女士投诉后,烈山区市场监管局及时联系双方当事人调查了解相关情况。经过工作人员的多次调解,最终达成一致协议:干洗店赔偿张女士400元,张女士对此处理结果非常满意。

### 案例二 预付卡纠纷案

2023年1月2日,濉溪县市场监管局接到消费者耿先生的投诉,称其在濉溪县某西餐厅充值后,还没有用完商家就突然关门停业,未提前通知消费者,且联系电话也无法接通,导致会员卡余额无法退还。

濉溪县市场监管局接诉后,立即展开调查,核实相关情况。经调查,该西餐厅在2022年12月30日已注销登记,并转让了店铺,无法联系到该当事人。执法人员通过实地走访新租用店铺的商家,获得该西餐厅经营者的联系方式。随后,执法人员向该西餐厅经营者宣传预付卡相关的法律法规,使其认识到自身的责任。经过耐心细致的调解,商家主动退还了耿先生预付卡内余额,并在原店铺显著位置张贴退款公告及联系方式,履行了法定义务。

### 案例三 标价之外加价出售药品案

2023年3月23日,12315平台接到程先生投诉,称其当日在相山区康人华药店花费10元购买一瓶五景牌氧氟沙星滴耳液,回家后发现实际购买价格高于店内标价价格7元,要求经营者退还多收价款,并予以道歉。

东山区市场监管局接到程先生的投诉后,立即展开调查。经调查核实,该药品标价价格为3元,实际收取程先生10元,存在药品标价价格与实际销售价格不符的情况。执法人员对该药店耐心宣传国家相关法律法规,下达了责令整改通知书。经营者认识到自己的错误,积极与程先生沟通,退还了多收的7元价款并道歉。

同时,东山区市场监管局启动“诉转案”机制,对该药店在标价之外加价出售药品的违法行为,予以立案查处,做出了行政处罚决定,责令当事人立即改正违法行为,并处罚款500元。

### 案例四 利用格式条款侵害消费者权益案

2023年8月10日,12315平台接到张女士的投诉,称其在某健身房办理了1张价值3000元的健身卡,后因工作调动,张女士无法在该健身房继续消费,现要求商家退回健身卡里的余额1126元。

杜集区市场监管局接诉后,及时会同高岳市场监管局到该健身房进行调查核实,在现场发现该健身房涉嫌格式合同违法行为。经调解,该健身房给消费者张女士退回健身卡余额1126元。针对该健身房使用不平等格式条款合同的行为,本着处罚与教育相结合的原则,依据《合同违法行为监督处理办法》规定,对该健身房处以“警告”的行政处罚。同时向该健身房下达了责令整改通知书,要求其在规定期限内进行整改。

## 市市场监管局着力优化消费环境 强化维权措施 提振消费信心

■记者 朱冬  
通讯员 孙学明

本报讯 2023年,市市场监管局深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,牢固树立以人民为中心的发展理念,坚持以提振消费信心为目标,以消费维权为重点,以放心消费创建为抓手,畅通维权渠道、化解消费纠纷、严查侵权行为、守护消费安全,全市消费环境持续优化,消费信心得以提升,人民群众获得感、幸福感、安全感持续增强。

积极回应群众诉求。快速受理投诉举报。2023年,12315平台共受理消费者咨询、投诉、举报共计42523件,其中咨询30270件,投诉10786件,举报1467件,按时初查率99.97%,按时办结率100%。及时妥善处理12345便民热线、政风行风热线、信访件、舆情件,各类网站转办等228件,为消费者挽回经济损失539.02万元;有效化解在线纠纷。完善在线消费纠纷机制,全市新建ODR企

业108家,在线处理消费者投诉643件,按时办结率99.61%,和解成功率85%,分别高于全国平均1.1和31.98个百分点。新建消费维权服务站69家,全市消费维权服务站累计191家。积极督促经营者落实消费维权主体责任,把消费纠纷化解在源头、解决在基层、化解在企业;持续强化教育引导。利用开放式党校、创办消费维权大讲堂活动,宣传消费维权法律法规,发布消费维权典型案例及消费警示;制定实施《淮北市消费教育乡村行“大喇叭”宣传活动方案》,积极打造金融保险行业、建筑装饰行业和元洲装饰、曦强乳业等消费教育基地4个。

倾力办好民生实事。深入推进放心消费创建。纵深推进“放心消费在淮北”,评选认定省级放心消费创建示范单位6家、市级放心消费创建示范单位29家。新发展线下无理由退换货承诺单位497家,累计

达1112家,涵盖衣食住行等多个领域,全年为消费者无理由退货984件,合计30.47万元。持续规范监管执法。深入开展“铁拳”、两节打假、农资执法、互联网销售危化品等各类专项行动,加强教育、医疗、旅游、物业等民生领域价格监督检查,强化广告导向监管,抓好网络交易监管,全市系统查办各类案件2625件,涉案金额358.2万元,罚没金额985.78万元。联动推进消费维权。落实“满意消费长三角”提升行动,积极与长三角地区、淮海经济区、皖北区域城市协同合作,推进消费维权一体化建设。联合消保委成员单位开展预付式消费维权、高速公路服务区(驿站)“食安行”和“平安消费”专项行动,全年进行消费警示提示18次。淮北仲裁委、市司法局、市消保委等4家单位,联合成立全省首家消费纠纷调解中心。

扎实做好社会关切。强化食品安全监管。大力开展“制止餐饮浪费”“食安守护”专项行动,强化

“两超一非”问题治理。全年抽检食品10984批次,开展“你点我检”240批次。全市24家单位获评“食安安徽”品牌。培育示范食品小作坊12家,创建农村食品经营示范点60家。食品安全社会共治案例获评全国典型案例。

强化药品安全监管。全面排查化解药品风险隐患,全年检查药械妆经营使用单位3945家次,责令整改113家,上报药械妆不良反应(事件)报告4181份,将1033家企业纳入分级监管范围。建设化妆品标准化店23家,查办药械妆案件298起,移送公安机关涉刑案件5起,1起案件入选省典型案例,2起案件入选淮海经济区典型案例。强化产品质量安全监管。推进工业产品质量安全“两个规定”宣贯落实,相关做法被总局简报刊发,多次受到省局通报表扬。全年完成抽检765组,开展安全风险监测120组,出动问诊专班37个(次),开出质量诊断书35份,解决质量问题75个。

《淮北提质强链精准助力碳纤维企业转型升级》作为全省唯一入选全国质量技术帮扶典型案例,省局韩永生局长在全省工作会议上连续2次予以点名表扬。强化特种设备安全监管。持续开展日常监督检查,全年共检查生产使用单位1480余家,检查设备10237台套,发现安全隐患400余处,下发安全监察指令书128份,立案查处59起。开展城镇燃气安全专项整治、重大事故隐患专项排查和“瓶安”行动、电梯安全筑底三年专项行动,排查治理重大安全隐患5起。

下一步,市市场监管局将大力推进“放心消费在淮北”行动,做好新一轮放心消费创建工作,落实“满意消费长三角”提升行动,加强与长三角地区、淮海经济区、皖北区域城市协同合作,大力推进跨区域线下无理由退货,探索消费维权一体化,持续优化消费环境,激发消费活力,为加快建设“五宜”幸福城市贡献更多市场监管力量。