

# 共筑满意消费 共享安心生活

## ——我市纪念“3·15”国际消费者权益日系列活动精彩纷呈

■ 记者 徐志勤 通讯员 孙学明

3月7日上午,我市召开“3·15”国际消费者权益日纪念活动新闻发布会,披露了侵权典型案例,解读了“共筑满意消费”年主题。市中院、市检察院、市公安局、市住建局、市文旅体局、市市场监管局、金融监管局淮北分局、市烟草专卖局等8家单位的负责同志分别进行了新闻发布,安徽日报、安徽法制报、中安在线等多家媒体现场进行了提问,各有关单位逐一进行了回答。

为贯彻落实中国消费者协会确定的“共筑满意消费”年主题,凝聚力量,强化维权,营造环境,驱动消费,促进地方经济高质量发展,市消保委制定了《淮北市2025年“3·15”国际消费者权益日纪念活动方案》,主要包括指导思想、组织领导、活动安排和相关要求四个方面的内容,安排了15项丰富多彩的活动。

2月13日,市消保委组织召开了成员单位工作筹备会,通报“3·15”纪念活动方案,听取各单位的意见和建议,并对相关工作进行了具体部署。

——编印2024年度消费维权白皮书。主要包括2024年消费维权工作情况,消费维权典型案例,以及2025年消费维权年主题等多个消费维权角度,以此展示全市消费维权成果,曝光典型案例。

——开展“约谈+普法”活动。分别由各成员单位对各自监管领域消费者投诉举报较多的市场经营主体以行政约谈形式,进行普法教育,督促引导市场经营主体诚信经营、规范经营,自觉维护消费者合法权益。

——开展多方位宣传。在《淮北日报》上开设消费者权益日纪念专版;组织三大通信运营商发布“3·15”纪念活动公益短信;各县区利用属地电子大屏循环播放“3·15”纪念活动内容;市传媒中心



将对“3·15”现场宣传活动进行直播,吸引更多消费者通过线上观看。

——发布“保险理赔典型案例”。金融监管局淮北分局发布了“保险理赔典型案例”,宣传保险知识,提升广大消费者的风险防范能力。

——开展消保维权“五进”活动。组织三区一县消保委、市场监管局等单位,开展“五进”活动,进学校、进企业、进农村、进社区、进景区宣传法律法规,讲解消费知识。

开展有奖知识竞答。3月10日开始,通过微信扫码,开展《中华人民共和国消费者权益保护法》《消费者权益保护法实施条例》等法律法规知识有奖竞答。其中,10日—14日,每天发放100个红包,每个红包3.15元。

——开展“消费者开放日”活动。2月24日和3月1日分别组织市人大代表、

政协委员和小学师生走进淮北口子酒业和相山书院进行绿色消费体验,品企业文化,强维权知识。

——开展消费维权大讲堂活动。2月28日下午,在相山公园开放式党课开展了消费维权大讲堂活动,通过“法律法规知识讲座”“手机变法码技术应用”“辨假防假技巧展示”“典型案例警示教育”四个板块,对消保知识法律法规进行宣传。

——开展通信护航活动。3月上旬,淮北移动、淮北联通、淮北电信等三大运营商,分别结合实际,开展通信消费维权法律法规知识宣传和各类套餐优惠活动。

——开展优惠消费活动。市商务局组织动员金鹰、大润发、家家悦真棒超市、万达广场等商超和广大商户,开展商品优惠回馈消费者活动,部分商品实行3.15折扣优惠。

——开展信贷惠民活动。金融监管局淮北分局牵头,组织各家银行等金融机构,开展金融信贷惠民活动,提供低利率的信贷产品。

——组织先进维权人物事迹展。为推广新时代“枫桥经验”,树立消费维权先进典型,各成员单位分别对各行各业消费维权人物先进事迹进行宣传。

3月15日下午,市消保委将在国购娱乐城举办以“共筑满意消费 共享安心生活 纪念3·15国际消费者权益日”为主题的现场宣传活动,不仅有“放心消费单位”“无理由退货优秀单位”代表进行现场倡议,还有“放心消费单位(街区)”进行集体承诺并签名。同时,还精心准备了大鼓、歌曲、舞蹈、相声等丰富多彩的表演,市消保委成员单位和企业代表现场进行宣传、展示、展销、义诊等。诚邀广大消费者现场参与并监督。

## 濉溪县市场监管局 多措并举维护市场消费秩序

■ 记者 朱冬 通讯员 刘新启

本报讯 2024年,濉溪县市场监管局共受理消费者各类投诉6469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。优化营商环境,规范网络交易,指导网络交易平台做网店实名认证以及“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。加强消

费纠纷多元化解机制,推广“一杯茶”调解工作法,践行“一茶六心”理念,与司法局联合,在各镇(园区)成立13个“基层消费纠纷调解工作室”,成功调解消费纠纷1107起,挽回经济损失36.43万元。

市场监管更加突出。聚焦“三品一特”安全监管,严厉打击各类违法行为,检查各类生产经营单位1.35万余家次,查办各类行政处罚案件1057件,罚没金额437万元。

## 杜集区市场监管局 “三加强”做好维权工作

■ 记者 黄旭 通讯员 李宇峰

本报讯 2025年以来,杜集区市场监管局实施全链条监管,共调解消费纠纷142件,查处违法案件31起,挽回经济损失9万余元。

加强宣传。采取“线上+线下”相结合的模式,积极开展以“共筑满意消费”为主题的专题宣传。制作宣传横幅20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。对农贸市场、超市开展突击检查,检测电子计价秤130台次,现场指出不规范计量工具2台计;排查医疗器械经营企业122家,下达整改通知书1份。

加强调解。深入社区、乡村积极为消费者排忧解难,现场处理消费纠纷,大大降低了投诉举报数量,节约了行政资源。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 “三精”措施提升效能

■ 记者 黄旭 通讯员 杜佳男

本报讯 为营造放心消费环境,烈山区市场监督管理局以“共筑满意消费”为目标,实施“三精”举措。

精确维权。认真分析研究每一件投诉举报,查找消费纠纷根源,制定针对性的解决方案,力争达成消费双方满意。2025年以来,共解决各类消费纠纷128件,成功调解93件,调解成功率达

72.73%。

精细宣传。深入社区、学校、企业,举办消费维权知识宣传5次,发放宣传资料3000余份,督查市场经营主体33家,召开经营主体座谈会2次。

精确指导。在人口密集地区设立咨询服务台,从日常食品选购到电子产品售后,耐心解答消费者的各类疑问。对常见的假冒伪劣商品辨别方法,进行细致讲解,做到精确指导,提升维权技能。

## 相山区市场监管局系列活动助力“3·15”宣传

■ 记者 朱冬 通讯员 田永梅

本报讯 为迎接第43个“3·15”国际消费者权益日的到来,相山区市场监管局精心筹备,开展系列活动助力“3·15”宣传。

开展“五进”宣传活动。走进学校、企业、景区、农村、社区开展保健食品安全、防养老诈骗、特种设备安全、电动自行车质量安全知识专题讲座。

召开经营主体“普法+约谈”会。联合区物管办、召集电梯投诉举报问题比较突出的14家物业公司和18家维保单位召开集中约谈会,进行普法式约谈。

举办“消费者开放日”活动。组织消费者、食品生产经营者参观开发区食博园放心消费主题公园,在农贸市场开展“你点我检”快速检测活动,组织小记者走进桓谭市场监管所,了解消费维权相关知识。

开展“消费环境大排查专项行动”。聚焦食品安全、药品安全、特种设备、工业产品等领域,进行全方位拉网式排查,确保市场秩序稳定。



走进社区宣传“3·15”活动,普及法律法规。

## 优化消费环境 共筑满意消费

### ——市市场监管局持续优化消费环境

■ 记者 朱冬 通讯员 孙学明

2024年,全市市场监管系统秉持“以人民为中心”发展思想,紧扣“一个大市场、两个强市、三个监管、四个安全”工作着力点,深入实施放心消费培育行动,积极开展跨区域消费维权合作,持续加大市场监管执法力度,切实优化营商环境和消费环境,不断激发消费活力,切实增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

#### 消费诉求回应有温度

抓重点。畅通“两微一端”、门户网站、来信来访等线上线下投诉举报渠道,认真倾听消费者的声音,积极做好各类投诉举报工单的办理工作。2024年,共受理消费诉求44615件,处置率达到100%,调解成功率达到71.79%,为消费者挽回经济损失405.61万元。

攻难点。联合市政办等8部门出台了《淮北市依法优化营商环境处置恶意投诉举报行为暂行办法》,联合公检法司等5部门印发了《关于依法规范处置恶意投诉举报严厉打击消费领域以投诉举报

为名实施敲诈勒索行为的公告》,对损害营商环境的恶意投诉举报行为进行依法处置。2024年全市系统依法处置3000余件恶意投诉举报行为。

化热点。近年来,预付式消费纠纷成为投诉的热点问题。2024年全系统共受理预付式消费纠纷2775件,占投诉总量的25.74%。市消保委通过各种方式,积极协调配合有关行业主管部门,督促被投诉的经营者及时解决问题。

#### 宣传教育活动有深度

扎实开展“3·15”系列宣传活动。以“激发消费活力 乐享放心消费”为主题,精心组织了一系列丰富多彩的宣传活动,发放各类宣传资料2万余份。

广泛开展消费教育宣传。充分利用各种媒体媒介,采取“线上+线下”相结合的方式,深入宣传辨假防假打假消费技巧和消费维权知识。

联合开展节日消费警示教育。联合皖北区域消费维权联盟,通过手机短信、报刊、网站及时发布消费提示,提醒广大消费者防范消费陷阱,增强绿色安全消

费意识。2024全年共发送各类消费提示信息和短信达210余万条。

#### 放心消费培育有宽度

探索建立区域消费维权联动机制。去年4月和9月,分别牵头召开泛皖北区域(7+2)九市消费维权联盟工作会议和淮海经济区四省十市消费维权联盟工作会议,为区域间消费维权合作搭建平台,探索共同应对消费维权领域新问题、新挑战的解决途径。

开展放心消费培育行动。2024年培育的41家市级放心消费单位和4家街区,全部通过综合评估认定;全市有115家建筑装饰单位参加放心消费承诺,推动培育行动向更多行业领域延伸。

推行线下无理由退货承诺活动。全年共新发展无理由退换货承诺单位879家,增幅78.8%,增速居全省第二,为消费者退换货物品1715件,涉及金额31.9万元。

#### 市场监管执法有力度

食品安全保障水平显著提升。严格落实食品安全“两个责任”,建立健全食

品安全“三书一函”督促整改制度、食品安全“吹哨人”制度,创新建立“校园食品安全监管+纪检监督”行纪衔接长效协同机制,有效实施食品安全“你点我检”,开展食品安全抽检331批次。

药品监管能力建设步伐加快。纵深推进药品安全巩固提升行动,扎实开展“药品安全春风行动”、“药安乡村”药械妆专项检查行动,全年共检查药械化经营与使用单位6253家次,责令整改385家次,查办药械妆案件372起,同比增长26.1%。

工业产品安全监管富有成效。聚焦儿童服装、燃气用具等群众关心关切领域,扎实开展各类专项整治,开展监督抽查1428批次,发现问题企业151家次;深化产品质量技术帮扶“巡回问诊”,开出质量诊断书39份,解决质量问题83个。

特种设备安全治理走向深入。深入推进市场监管领域安全生产治本攻坚三年行动,探索实施电梯“阳光维保”,推动开展住宅老旧电梯维修改造更新,全市电梯故障发生率和困人数同比下降16.4%和48.9%。

### 消保维权典型案例

#### 案例1

##### 消费者使用产品出现问题,商家应担责

2023年9月20日,张某在某化妆品店购买了一系列美容产品用于祛斑。此后,张某多次在该化妆品店接受美容服务并持续购买其产品。直至2024年3月,张某表示因使用化妆品店提供的美容产品,其面部斑点状况显著恶化。双方沟通无果后,张某诉至法院。

庭审中,张某指控化妆品店未充分说明产品使用要求,导致自己在使用过程中出现问题,要求化妆品店全额退款。化妆品店辩称,自张某购买产品以来,一直对其进行关注与指导。并

出示双方聊天记录、产品发票以及鉴定报告,证明其所售产品均合法合规,质量无误。

鉴于双方立场坚定,为避免直接冲突,为理性沟通创造条件,承办法官采取了背靠背的调解策略。一方面,耐心倾听张某的遭遇及诉求,引导其进行理性分析,降低不合理的预期。另一方面,从责任、担当、品牌形象等方面对化妆品店进行劝导,强调尊重和保护消费者权益的重要性。经过反复沟通,耐心劝解,双方终于握手言和并当庭履行完毕。

#### 案例2

##### 店铺转让,洗车卡充值服务引纠纷

2024年9月23日至2024年10月14日,相山区市场监管局陆续接到多名消费者投诉,反映在相山区某汽车美容装潢店充值100—300元面值不等的洗车卡,仅使用数次或并未开始使用,该店铺就已转让,而新的店主拒绝消费者继续使用卡内余额。

经调解,原经营者同意为前期充卡消费者更换洗车地点,继续使用充值后的洗车卡。

本案是一起预付式消费引发的案例。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条规定,经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必需支付的合理费用。本案中,原经营者未履行约定,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。

#### 案例3

##### 退货未退款,市监部门沟通协商帮维权

2024年9月11日,相山区市场监管局接到李先生投诉,称其在珠宝店铺花费50540元订购某品牌黄金首饰,到货后发现首饰不是某品牌,商家已给李先生办理了退货手续,但一直未收到退款。

相山区市场监管局经过沟通协商,使商家认识到自己的错误,已向消费者道歉并退款,李先生表示满意。

本案是一起典型的侵害消费者权益案例。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条规定,经营者向消费者提供商品或者服务,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务但双方的约定不得违背法律、法规的规定。

■ 记者 徐志勤 通讯员 付军